平成23年度
独立行政法人国民生活センター
業務実績報告書

平成24年6月

独立行政法人　国民生活センター

平成２３年度 独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

― 目 次 ―

Ｉ．はじめに

平成１５年１０月に国民生活センターが独立行政法人化して以来、８年半が経過した。この間、当センターは全国の消費生活センター等から収集した消費者相談情報を分析し、消費者被害を未然に防止するための情報提供を行うとともに、教育研修、消費者問題に関する調査研究等を精力的に実施してきた。こうした事業を通じて、多様化・複雑化する消費者問題に適切に対応し、消費者基本法で定められた消費者行政に関する中核的機能を積極的に果たしてきたところである。

こうした中、平成２３年度は、平成２３年３月１１日に発生した東日本大震災に関連し、被災地の消費生活センターを支援するため、「震災に関連する悪質商法110番」の設置や、弁護士、司法書士、建築士及び税理士等の専門家を被災地に派遣する事業等の支援を実施した。また、震災に乗じた未公開株についての注意喚起や、東京電力福島第一原子力発電所の事故の影響から需要が高まった、放射線測定器についての商品テスト結果の公表等を行ったところである。

一方、平成２２年１２月７日に閣議決定された、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針を受けて、同年１２月２４日から消費者庁と当センターの幹部をメンバーとして開催されていた「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」では、平成２３年８月２６日の取りまとめにおいて、国民生活センターの各機能については、平成２５年度に消費者庁への移管・一元化を目指すとされた。この取りまとめを受けた政務三役の協議の結果、「タスクフォースの結論を踏まえ、平成２２年末に閣議決定された『独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針』に沿って更に検討を進めることとし、先行的に取り組める事項については『試行』を実施するほか、第三者を含めた検証の機会も設けた上で、政府の独立行政法人改革の動きを視野に入れて、然るべき時期に政務としての判断を行う」こととされた。

続いて、平成２３年１０月１２日より開催された「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」では、その中間取りまとめ（同年１２月６日）において、「国へ移行することが現実的」とされ、これを受けた同年１２月２７日の政務決定においては、「国へ移行することが妥当」としつつ、具体的な移行の在り方については、別途検討の場を設けて平成２４年夏までに結論を得るとされた。

その後、平成２４年１月２０日に閣議決定された「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成２５年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、同年２月２２日からは「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」が開催されており、この夏までに取りまとめを行うこととなっている。

本報告書では、これらの状況を踏まえ、当センターの平成２３年度における業務実績とその成果を取りまとめた。

Ⅱ．独立行政法人国民生活センターの概要

１．目的

独立行政法人国民生活センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的とする（独立行政法人国民生活センター法　第３条)。

２．業務の範囲

（１）国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供する。
（２）国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供する。
（３）前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供する。
（４）国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行う。
（５）国民生活に関する情報を収集する。
（６）重要消費者紛争の解決を図る。
（７）前各号の業務に附帯する業務を行う。

（独立行政法人国民生活センター法　第１０条）

３．沿革

昭和３７年　６月１日　特殊法人国民生活研究所として設立
昭和４５年１０月１日　特殊法人国民生活センターに改組
平成１５年１０月１日　独立行政法人国民生活センター設立
※当センターのあゆみについては別添資料１を参照

４．根拠法

独立行政法人国民生活センター法（平成１４年１２月４日　法律第１２３号）

平成１６年６月に公布・施行された「消費者基本法」において、当センターは苦情処理のあっせん等における中核的な機関として位置づけられた。また、平成２０年５月には、当センターによる裁判外紛争解決手続（ＡＤＲ）の整備について盛り込まれた「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律（平成２０年法律第２７号)」が公布され、平成２１年４月１日施行とされた。

５．主務大臣

内閣総理大臣

６．所在地

相模原　〒２５２－０２２９　神奈川県相模原市中央区弥栄３－１－１
電話（０４２）７５８－３１６１（総合案内）
東　京　〒１０８－８６０２　東京都港区高輪３－１３－２２
電話（０３）３４４３－６２１１（総合案内）

７．資本金の状況

（単位：円）

区分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高
政府出資金	9,166,546,650	0	0	9,166,546,650
資本金合計	9,166,546,650	0	0	9,166,546,650

８．役員の状況

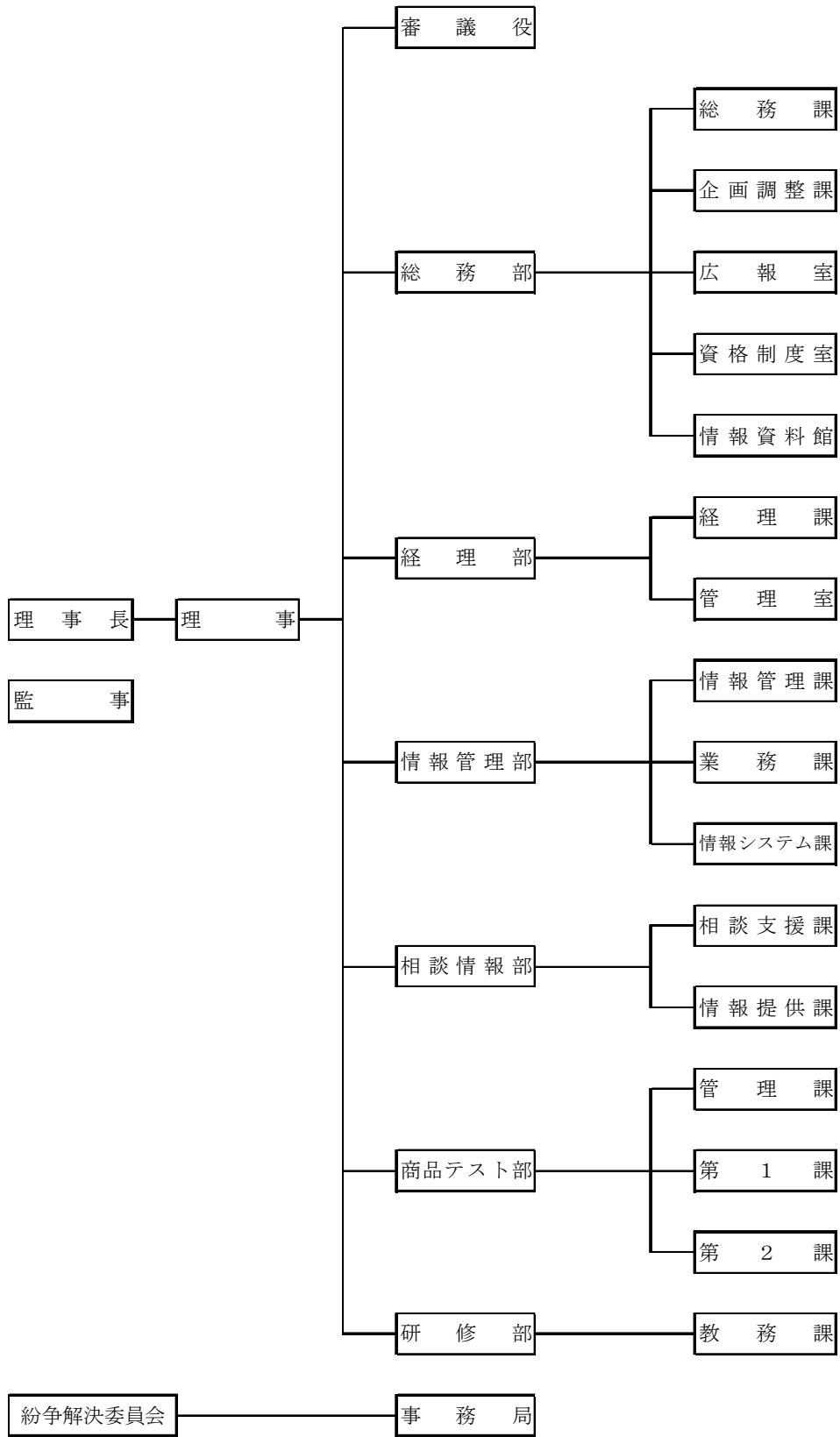
（平成２４年３月３１日現在）

役職	氏名	任期	担当	経歴
理事長	野々山　宏	自　平成 22 年 4 月 20 日 至　平成 23 年 9 月 30 日 再　平成 23 年 10 月 1 日 至　平成 27 年 9 月 30 日		昭和 58 年　京都弁護士会登録 平成 11 年　第 17 次国民生活審議会特別委員（消費者契約法検討委員会委員） 平成 16 年　京都産業大学大学院法務研究科教授 平成 22 年　京都産業大学大学院法務研究科客員教授
理事	古畑　欣也	自　平成 22 年 1 月 1 日 至　平成 23 年 9 月 30 日 再　平成 23 年 10 月 1 日 至　平成 25 年 9 月 30 日	総務部総務課、企画調整課（地方支援に係る業務を含む）、広報室（『月刊国民生活』に係る業務を除く） 経理部 情報管理部	昭和 53 年　(株)資生堂入社 平成 14 年　アリアケジャパン(株)取締役事業開発部長（兼務・海外子会社社長） 平成 16 年　日本たばこ産業(株)食品事業本部事業開発部長 平成 19 年　奥本製粉(株)専務取締役
	井守　明央	自　平成 21 年 10 月 1 日 至　平成 23 年 9 月 30 日 再　平成 23 年 10 月 1 日 至　平成 25 年 9 月 30 日	総務部広報室（『月刊国民生活』に係る業務）、資格制度室、情報資料館 商品テスト部 研修部	昭和 49 年　国民生活センター入所 平成 12 年　国民生活センター普及交流部長 平成 19 年　(独)国民生活センター審議役
	山形　裕	自　平成 22 年 12 月 1 日 至　平成 23 年 9 月 30 日 再　平成 23 年 10 月 1 日 至　平成 25 年 9 月 30 日	相談情報部 紛争解決委員会事務局（紛争解決手続の実施業務を除く）	昭和 55 年　国民生活センター入所 平成 15 年　国民生活センター消費者情報部長 平成 22 年　(独)国民生活センター総務部長
監事（非常勤）	髙橋　京太	自　平成 21 年 10 月 1 日 至　平成 23 年 9 月 30 日 再　平成 23 年 10 月 1 日 至　平成 25 年 9 月 30 日		昭和 47 年　日本輸出入銀行入行 平成 11 年　国際協力銀行法規担当審議役 平成 18 年　豊田通商(株)理事
	島崎　芳征	自　平成 21 年 10 月 1 日 至　平成 23 年 9 月 30 日 再　平成 23 年 10 月 1 日 至　平成 25 年 9 月 30 日		昭和 55 年　国民生活センター入所 平成 9 年　国民生活センター商品テスト部長 平成 15 年　(独)国民生活センター審議役

９．職員の状況

常勤職員数は平成２３年度末において 126 人（前期末比と同数）であり、平均年齢は 41.6 歳（前期末 40.7 歳）となっている。このうち、国等からの出向者は１人、民間からの出向者は１人である。

１０．法人の組織

下図のとおり。（平成２４年３月３１日現在）

Ⅲ．中期目標・中期計画・年度計画に関する報告

１．独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画について

独立行政法人通則法（平成１１年法律第１０３号）第３５条第１項において、主務大臣は中期目標期間の終了時に独立行政法人の組織及び業務の全般にわたる検討を行い、所要の措置を講ずることとされている。これを受け、国民生活センターの第１期中期目標期間の最終年度である平成１９年度に、国民生活局長の私的懇談会である「国民生活センターの在り方等に関する検討会」が設置され、当センターの組織や業務について総合的な検討がなされた。また、独立行政法人整理合理化計画（平成１９年１２月２４日閣議決定）においては、国民生活センターが行う事務・事業等について、情報分析業務の在り方の抜本的な見直しや関係機関との連携の強化が講ずべき措置として盛り込まれた。

これらを踏まえ、当センターでは、平成２０年２月２９日付で主務大臣より指示された国民生活センターが達成すべき業務運営に関する目標（中期目標）に則り、「独立行政法人国民生活センター中期計画（以下、中期計画）」を策定した。中期計画は独立行政法人通則法第３０条第３項に基づき、内閣府独立行政法人評価委員会国民生活センター分科会及び内閣府独立行政法人評価委員会に諮り了承を得、主務大臣への認可申請を行い同年３月２８日に認可された。

また、平成２０年１０月１６日に「安心実現のための緊急総合対策」（平成２０年８月２９日、政府与党会議、経済対策閣僚会議合同会議決定）を裏付ける平成２０年度補正予算（第１号）が、平成２１年1月２７日に「生活対策」（平成２０年１０月３０日、新たな経済対策に関する政府与党会議、経済対策閣僚会議合同会議決定）を裏付ける平成２０年度補正予算（第２号）が国会において成立した。これらに盛り込まれた消費者政策強化対策費を当センターの運営交付金収入及び業務経費に計上する必要が生じたことから、その都度、中期計画について変更の認可申請を行い、平成２０年１１月１７日、平成２１年３月１２日に認可がなされた。

平成２１年度には、第１７１国会（通常会）において消費者庁・消費者委員会設置法、消費者安全法が成立（平成２１年５月２９日成立、同年６月５日公布）し、平成２１年９月１日には消費者庁が設置された。消費者庁の設置に伴い、当センターの中期目標が変更されたことを受け、中期計画にも所要の修正を行い、同日付で中期計画の変更が認可された。

さらに、平成２３年１０月１４日行政刷新会議第３回独立行政法人改革に関する分科会における、「平成２０年度第２次補正予算に由来して法人に積まれている約８０億円について、平成２４年度末までの必要見込み額を除き基本的に国庫に返納する方針を確認」との報告を踏まえ、平成２４年度末までの事業執行見込額を除いた約５８．４億円について、不要財産として国庫納付するべく、中期計画の変更の認可申請を行い、平成２４年２月８日に認可された。(中期目標及び中期計画については別添資料２、３を参照)。

２．平成２３年度独立行政法人国民生活センター年度計画の届け出について

当センターは、独立行政法人通則法第３１条の規定に基づき、平成２３年度の業務運営に関する計画である「平成２３年度独立行政法人国民生活センター年度計画（以下、「平成２３年度計画」という。)」を作成し、平成２３年３月３１日に主務大臣へ届け出た。

また、上述のとおり、不要財産の国庫納付のために中期計画が変更されたことを受けて年度計画にも所要の修正を行い、平成２４年２月２１日に変更を届け出た（別添資料４を参照)。

Ⅳ．法人の長等による業務運営状況について

１．理事長のリーダーシップについて

野々山理事長は、当センターの事業である情報収集、情報提供、相談処理、商品テスト、研修等を統括し、全国の消費生活センター等との連携を通じて、その中核的機

能を果たすべく積極的に取り組んだ。各事業の運営にあたっては定例役員会（毎週火曜日開催）を主宰し、重要事項について方針を取りまとめるとともに個々の情報提供の内容等を決定し、中期計画及び当該年度計画に基づき業務を精力的に推進した。

特に平成２３年度においては、当センターによる裁判外紛争解決手続（ＡＤＲ）を実施する「紛争解決委員会」において重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続が円滑に実施できるよう、紛争解決委員会事務局の体制整備や、次期ＰＩＯ－ＮＥＴに係るシステムの刷新と運用体系の整備を指揮するとともに、地方消費者行政を支援するため、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対して助言指導を行う消費生活相談専門家による巡回訪問事業や、地方で開催する相談員を対象とした研修を積極的に推進した。また、「震災に関する悪質商法 110 番」の実施、被災地への専門家派遣、地方自治体への放射性物質検査機器の貸与事業等の震災対応業務に尽力した。さらに、業務の効果的な推進のために業績手当制度を運用し、職員の意識改革と人材の適正活用に努め、センターの総合力の発揮に尽力した。

２．理事による業務運営状況について

各理事は、担当の業務を確実に実施するため理事長を的確に補佐し、各部署の長等と綿密なコミュニケーションを取り、必要な指揮監督を行い、所掌する事業及び震災対応業務を確実かつ円滑に遂行するよう努めた。

古畑理事は、総務部総務課、企画調整課（地方支援に係る業務を含む）、広報室（『月刊国民生活』に係る業務を除く）、経理部、情報管理部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、ＰＩＯ－ＮＥＴの刷新、「早期警戒指標」に基づく情報の作成と提供、「事故情報データバンク」の整備等を推進し、関係機関との総合調整を的確かつ円滑に行った。また、地方消費者行政支援のため、消費生活相談専門家による巡回訪問事業の実施に精力的に取り組んだ。さらに、毎月の記者説明会の円滑な遂行に尽力した。

井守理事は、総務部広報室（『月刊国民生活』に係る業務）、資格制度室、情報資料館、商品テスト部、研修部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、『月刊国民生活』など定期刊行物の整備による情報提供等に努め、消費者問題の啓発等に尽力するとともに、消費生活相談員資格制度の運営を通じ、消費生活相談員の資質向上を推進した。また、危害情報や商品テスト結果の迅速な提供や事業者名の公表を着実に推進し、製品関連の事故防止等に貢献したほか、商品テスト施設・機器の更新・整備を実施し、関係する他の独立行政法人や各地の消費生活センターとの連携強化にも尽力した。さらに消費生活相談員等の研修講座の運営を通じ、各地の消費生活センターにおける消費者苦情処理体制の維持に尽力した。

山形理事は、相談情報部、紛争解決委員会事務局（紛争解決手続の実施業務を除く）を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、当センターに寄せられた苦情相談の分析や情報提供を指導し、消費者被害の拡大防止・未然防止に尽力した。また、消費者ホットラインの補完として実施する平日バックアップ相談、土日祝日相談について、消費者被害の適切な救済に向けて積極的に推進した。

３．コンプライアンス体制の整備について

独立行政法人整理合理化計画（平成１９年１２月２４日閣議決定）においては、「各独立行政法人は、民間企業における内部統制制度の導入を踏まえ、独立行政法人における役職員の職務遂行の在り方をはじめとする内部統制について、会計監査等の指導を得つつ、向上を図るものとし、講じた措置について積極的に公表する。」とされている。

これを受け、当センターでは、内部統制・ガバナンス強化に向けた体制整備のため、平成２２年度に「コンプライアンス・マニュアル」の策定に向けて準備を進め、平成２３年度にコンプライアンス委員会（外部委員を含む）により「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、役職員に配布するとともに内部の電子掲示板に掲載し、周知を図った。また、平成２４年年頭の、理事長による役職員に対する挨拶において同マニュアル策定にふれ、役職員が法令を遵守し、社会規範を尊重するとともに、業務を高い倫理性をもって実施することの重要性について役職員に直接メッセージを発し、トップ主導の法令等遵守基盤の確立に努めた。

４．内部統制について

内部統制のうち「情報と伝達」の要素（「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」（総務省）報告書参照）に関して、ミッションの役職員への周知徹底については、毎週開催している役員会及び部長会の議論を、部会、課会等を通して直ちに職員に伝達するフローにより、法人のミッション等の適時の役職員への伝達を行った。

また、各種機会において、理事長による講話等を実施し、役職員に、消費者行政全体の中における当センターのミッションの明確化及びその位置付けや重要性を伝達し、周知徹底を図った。

組織運営や業務の重要ミッション、リスクについては、理事長と理事間、理事と職員間、理事長と職員間で、直接に指示・報告・確認が行われるなど、両方向のスムーズなコミュニケーションが日常レベルでなされ、風通しの良い統制環境を実現している。

法令等遵守については、３．にあるように、コンプライアンス委員会を設置し、平成２３年度にコンプライアンス・マニュアルを策定、役職員に周知した。また、コンプライアンス及びモニタリングの観点から、公益通報体制を整えていたが、平成２３年度に体制強化のため外部通報窓口設置の準備を開始した（平成２４年４月設置済み）。

リスクの洗い出しについては、内部監査によるリスクアプローチを行うとともに、リスクの評価、把握、対応については、監事監査を実施し、その結果明らかとなった改善点について被監査部門から対応策などを回答するものとしている。また、前年度の監事監査での指摘事項については、翌年度の監事監査実施前にフォローアップを実施し、対応策の現状について監事に対して報告を行った。

内部統制の要素のうち「情報と伝達」「ICT への対応」の要素に関しては、情報セキュリティ委員会を設置するとともに、情報の適正管理評価の仕組みとして、チェックシートを活用した自己点検及びセキュリティ監査者による監査を実施した。また、情報資産管理の徹底、職員の情報セキュリティに対する意識の醸成・向上を図るため、情報セキュリティ研修を行い、理事長を含む役職員全員が出席した。

５．監事による業務運営状況の把握等について

髙橋監事及び島崎監事は、会計監査・業務監査を的確に遂行し、業務の適正な遂行に貢献した。また、定例役員会に出席し、理事長・理事等と積極的に意見交換を行い、業務の適正な執行を促進した。

Ｖ．平成２３年度における業務実績について

以下に、平成２３年度計画に示した各種業務の実績を示す。

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置

（１）一般管理費及び業務経費

－年度計画内容－ 一般管理費（人件費を除く）については、前年度比３％以上、業務経費については、前年度比１％以上の経費の削減を行う。

◎業務の概要

中期目標及び中期計画で定められた一般管理費（人件費を除く）については、前年度比３％以上、業務経費については、前年度比１％以上の経費の削減を行う。

◎年度計画実施状況

平成２３年度の一般管理費予算額（人件費を除く）は、平成２２年度予算額214,497千円に対して、中期計画で定めた効率化係数3.0％を織り込んで6,435千円減の208,062千円となっている。平成２３年度の決算額は、208,004千円となり、平成２３年度予算額からさらに58千円（△0.03％）の削減となった。

具体的な削減内容は以下のとおり。

・ 派遣職員による役員秘書の見直しにより外部委託費を削減（△3,385千円）。
・ 備品購入に係る経費の抑制を図り、年額△452千円を削減。

（参考）一般管理費予算（人件費を除く）の概況

平成２３年度一般管理費予算の内訳

（単位：千円）

区　　分	平成２２年度 予　算　額①	平成２３年度 予　算　額②	増減額 ③＝②－①	増減比（％） ③／①
一般管理費 （人件費を除く）	２１４，４９７	２０８，０６２	△６，４３５	△３．０

平成２３年度予算と決算額

（単位：千円）

区　　分	平成２３年度 予　算　額①	平成２３年度 決　算　額②	増減額 ③＝②－①	増減比（％） ③／①
一般管理費 （人件費を除く）	２０８，０６２	２０８，００４	△５８	△０．０３

平成２３年度の業務経費予算額は、平成２２年度予算額 1,827,697 千円に対して、既定経費の見直し及び中期計画で定めた効率化係数 1.0％を織り込んで223,039千円減の1,604,658千円に、新たに商品テスト機能強化及び医療機関ネットワーク構築に係る経費等189,126千円を加えた1,793,784千円となっている。

平成２３年度予算額に対する決算額は、1,408,715千円（契約済繰越額を含む。）となり、平成２３年度予算額に対し385,069千円減（△21.5％）となった。

また、経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進行状況と経費の執行状況について四半期ごとに各部門に対するヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために優先順位の見直し等、適宜調整を行った。

具体的な削減内容は以下のとおり。
・ 個人情報相談情報データベースの情報システム機器の更新に際し、既存の情報システム機器を活用することで賃借料等を削減（△2,956 千円)。
・ 啓発資料について、既存コンテンツを活用することにより、作成等にかかる経費を削減（△3,345 千円)。

なお、平成２３年度予算においては、上記のほか、平成２０年度補正予算（第１号）より「安心実現のための緊急総合対策」の消費者政策強化対策に係る経費として 925,641 千円及び同補正予算（第２号）により「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費として 8,965,341 千円がそれぞれ措置された。このうち平成２３年度においては関係機関と調整のうえ、地方消費者行政活性化事業を支援するため 935,462 千円（契約済繰越額を含む。）を執行する一方、当該予算の執行計画について見直しを行い、独立行政法人通則法に基づき、5,836,781 千円を不要財産として国庫納付した。

（参考１）業務経費予算の概況

平成２３年度業務経費予算の内訳

（単位：千円）

区　　分	平成２２年度 予　算　額①	平成２３年度 予　算　額②	増減額 ③＝②－①	増減比（%） ③／①
支出予算額	１，８２７，６９７	１，７９３，７８４	△３３，９１３	△１．９

平成２３年度予算と決算額

（単位：千円）

区　　分	平成２３年度 予　算　額①	平成２３年度 決　算　額②	増減額 ③＝②－①	増減比 (%) ③／①
支出予算額	１，７９３，７８４	１，４０８，７１５	△３８５，０６９	△２１．５

（注）決算額には、平成２３年度契約済繰越額４６，８１６千円を含む。

（参考２）平成２０年度補正予算の概況

（単位：千円）

区　　分	予　算　額	平成 20 年度 決　算　額	平成 21 年度 決　算　額	平成 22 年度 決　算　額	平成 23 年度 決　算　額
安心実現のための緊急総合対策（補正１号）	９２５，６４１	４５３，１８２	３５８，３５７	１１４，１００	２
生活対策（補正２号）	３，１２８，５６０	－	２２７，６２７	４４０，７３６	９３５，４６０

（注）１．決算額は、翌年度への契約済繰越額を含む。
　　　２．予算額は、国庫納付後の金額である。

（２）人件費

－年度計画内容－
総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成１８年法律第４７号）等に基づき、５年間で５％以上削減（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）する計画の着実な実施を行うとともに、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針２００６」（平成１８年７月７日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続する。

◎業務の概要

総人件費については、５年間で５％以上削減（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く）する計画の着実な実施を行うとともに、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施した。さらに、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続した。

◎年度計画実施状況

平成２３年度の人件費予算額（退職手当を除く）は、平成２２年度予算額 1,159,268 千円に対して効率化係数約 1.15％を織り込んで 13,362 千円減の 1,145,906 千円となっている。

これに対し、平成２３年度決算額は 1,097,111 千円となり、平成２３年度予算額に対し 48,795 千円（△4.3％）の減額となった。平成２３年度の総人件費を平成１７年度に比べて５％以上削減する計画に対しては、平成２３年度における対平成１７年度増減率は△8.2％となった。

（３）給与水準

－年度計画内容－

給与水準については、国家公務員との給与水準差等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、その検証結果を踏まえた取組状況について公表する。

◎業務の概要

給与水準については、国家公務員との給与水準差等を勘案し、職員給与の昇給幅の抑制、管理職手当の縮減等の措置を講じた。

◎年度計画実施状況

給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成２３年度の役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表し、引き続き適切な給与水準になるよう努めている。

職員の給与水準について、平成２３年度の対国家公務員指数は 111.8（対前年度 0.7 ポイント増）、地域・学歴を勘案した指数では 100.4（対前年度 0.3 ポイント増）と、前年度に比して微増している。これは、国家公務員に比して低い給与であった職員が、消費者庁への出向、中途退職等により、指数算定対象から除外となったことによる影響がある。

専門職としての色彩が強い大卒以上の学歴を有する優秀な人材を採用してきたことや、東京と相模原の両事務所で行う事業に一体関係があり、同一の給与体系を適用していることなどから、国家公務員に比べた指数は高くなっているものの、平成２３年度においては、俸給の切替に伴う俸給月額の経過措置の廃止や、国家公務員が平成２３年４月に、これまで給与構造改革において抑制してきた昇給を若年・中年層に１号俸回復させたところ当センターではその実施を見送るなどの措置を講じて給与水準の抑制に努めたほか、勤務成績を反映した給与制度の運用等、積極的に改革に取り組んでいる。

表：各年度ラスパイレス指数

	対国家公務員指数（対前年度比）	地域・学歴勘案指数（対前年度比）
平成 16 年度	125.4	111.8
平成 17 年度	124.5 （△0.9）	110.2 （△1.6）
平成 18 年度	122.4 （△2.1）	108.6 （△1.6）
平成 19 年度	119.2 （△3.2）	107.0 （△1.6）
平成 20 年度	117.4 （△1.8）	105.4 （△1.6）
平成 21 年度	114.6 （△2.8）	103.1 （△2.3）
平成 22 年度	111.1 （△3.5）	100.1 （△3.0）
平成 23 年度	111.8 （＋0.7）	100.4 （＋0.3）

（４）随意契約の見直し

－年度計画内容－
随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約の適正な実施を図る。

◎業務の概要

「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、入札・契約の適正な実施を図る。

◎年度計画実施状況

① 平成２３年度における契約の状況について

平成２３年度における競争性のない随意契約は、契約件数で 15%（平成２２年度 22%）、契約金額で４%（平成２２年度 17%）と、それぞれ減少し、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。

（参考）契約の状況

（単位：千円）

区分			H20 年度	H21 年度	H22 年度	H23 年度	（参考）見直し計画
競争性のある契約		契約件数	(65.9%) 54	(75.0%) 60	(77.8%) 63	(85.2%) 52	(92.7%) 76
		契約金額	(72.2%) 1,375,278	(88.1%) 2,589,934	(83.0%) 996,509	(96.0%) 874,488	(98.8%) 1,880,387
	競争入札	契約件数	(58.5%) 48	(68.8%) 55	(54.3%) 44	(68.9%) 42	(79.3%) 65
		契約金額	(65.4%) 1,244,571	(80.9%) 2,377,326	(70.9%) 850,969	(85.1%) 776,757	(92.7%) 1,763,923
	企画競争・公募	契約件数	(7.3%) 6	(6.3%) 5	(23.5%) 19	(16.4%) 10	(13.4%) 11
		契約金額	(6.9%) 130,708	(7.2%) 212,608	(12.1%) 145,540	(10.7%) 97,731	(6.1%) 116,464
競争性のない随意契約		契約件数	(34.1%) 28	(25.0%) 20	(22.2%) 18	(14.8%) 9	(7.3%) 6
		契約金額	(34.1%) 528,286	(11.9%) 350,169	(17.0%) 204,165	(4.0%) 36,245	(1.2%) 23,177
合計		契約件数	(100%) 82	(100%) 80	(100%) 81	(100%) 61	(100%) 82
		契約金額	(100%) 1,903,564	(100%) 2,940,104	(100%) 1,200,674	(100%) 910,732	(100%) 1,903,564

(注)1. （参考）見直し計画の計数は、平成 20 年度実績に基づく計画である。
2. 企画競争・公募には、不落随意契約及び不調随意契約を含んでいる。
3. 金額はそれぞれ四捨五入しているため合計が一致しない場合がある。

競争契約等に占める一者応札・一者応募割合は前年度から契約件数で２件、割合で 8.2 ポイント増加した。このうち、平成２２年度に一者応札・一者応募となり、引き続き平成２３年度においても契約を行った６件は、公告期間を見直し、平均 21.2 日（平成２２年度）から平均 25.0 日と延長したものの、引き続き一者応札・一者応募となった。

また、その他の一者応札・一者応募となった案件８件（政府調達契約１件を除く。）についても公告期間は、15.3 日を確保するとともに、仕様書内容についても、理解しやすい内容になっているかの検討を行った。特に、情報システム関係は、ＣＩＯ補佐官に仕様書内容について、入札参加制限等がないかのチェックを受けることとした。

なお、一者応札・一者応募となった案件は、契約監視委員会においても、真に競争性を確保する観点で仕様書内容及び入札参加条件等の検証を行い、特に見直し等の指摘を受けたものはなかった。

競争契約等における一者応札・一者応募の状況

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
競争契約件数(A)	60	63	52
一者応札・一者応募件数(B)	11	13	15
競争契約件数における一者応札・一者応募割合(C) (B÷A)	18.3%	20.6%	28.8%
金額　（千円）	681,466	188,430	201,176

② 契約手続の執行体制や審査体制等について

・ 「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成２１年１１月１７日閣議決定）に基づき、監事（２人）及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、入札及び契約過程並びに契約内容の透明性を確保することとしている。平成２３年度においては、上記①の６１件の契約内容について報告し、このうち「随意契約」及び「一者応札・一者応募」となった契約締結案件を中心に抽出された２４件について、委員による点検・見直しを実施した。なお、委員から見直し等の指摘はなかった。

委員会の開催概要は、以下のとおりである。

委員会開催年月日	対象件数	委員から見直し等の指摘があった件数
平成２３年　７月３０日	10 件	なし
平成２３年１０月２４日	2 件	なし
平成２４年　１月２３日	4 件	なし
平成２４年　５月１４日	8 件	なし

・ 契約手続については、事業部署が行う予定価格が 10 万円を超える随意契約については、経理部署に契約稟議書の全てを回議し、契約方式及び契約内容等の妥当性の審査を行い、契約責任者（代行者）の決裁を行っている。

また、一般競争入札（企画競争・公募を含む。）については、経理部署が、事業部署が作成した仕様書等審査を行い、入札公告及び予定価格の積算等の入札から落札までの一連の事務手続きを行っている。なお、予定価格が 100 万円を超える契約については、監事にも回付し、契約の適正性を図っている。

さらに、内部監査により随意契約の事務手続きが適正かつ妥当に執行されたかの監査を行っている。

・　契約の適正化を図るための体制の実効性の確保については、「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会設置規則」において、「契約方式の決定方法、一般競争入札に係る参加資格の設定理由・入札の経緯、随意契約の理由・経緯等について審議を行い、必要な意見の具申を行う。」と規定し、また、内部監査報告ついては、理事長に文書により内部監査結果を報告することで、これらの体制の実効性を図ることとしている。

・　また、「契約の第三者委託」については、「随意契約の方法による委託契約に関する事務の取扱いについて」の規則に基づき、一括再委託の禁止、再委託の承認及び履行体制の把握、報告徴収を規定し、再委託を行う場合の適正な履行を図った。さらに「独立行政法人の事務・事業の見直し基本方針」（平成２２年１２月７日閣議決定）において、独立行政法人と一定の関係を有する法人と契約する場合は、当該法人への再就職の状況、当該法人との間の取引等の状況について情報を公開するなどの取組を進めるとされたことから、これら情報提供等の協力を応札者等に求めることとした。

・　「独立行政法人が支出する会費等の見直しについて」（平成２４年３月２３日行政改革実行本部決定）を踏まえ、平成２４年度における公益法人等に対する会費等の支出については、金額の多少に関わらず、その必要性等について精査したうえ理事長決裁を行い、監事へ回付することとした。

（５）保有資産の有効活用

ｉ．　市場化テストの実施

－年度計画内容－ 　相模原事務所の施設の企画・管理・運営業務について、市場化テストを通じて有効活用を図る。

◎業務の概要

　センターの保有する施設の有効活用等を図るため、相模原事務所については、内閣府官民競争入札等監理委員会と調整のうえ、相模原事務所の企画・管理・運営業務の民間競争入札（市場化テスト）実施要項を作成して、入札を実施し、平成２１年度から３ヵ年の契約を締結した。

◎年度計画実施状況

　平成２３年度における市場化テストに係る外部利用の延べ宿泊者数及び宿泊収入は、それぞれ前年度を若干上回った。しかし、東日本大震災の影響によるキャンセルがなかった場合は、いずれも前年度を下回ったものと想定される。

（参考）外部利用状況

区分	平成２２年度	平成２３年度
延べ宿泊者数	(2,207 人) 1,618 人	(1,868 人) 1,651 人
宿泊収入	(8,085 千円) 5,906 千円	(6,865 千円) 6,062 千円

（注）括弧内計数は、東日本大震災の影響によるキャンセルがなかった場合の計数である。

　なお、センター業務による利用を含めた宿泊施設の利用率は、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成２２年１２月７日閣議決定）に基づき、平成２３年度中に相模原の研修施設で行う研修については廃止することを受けて、その使用を平成２３年９月までとしたことから、宿泊者数が減少（2,710 人→1,238 人）し、前年度を下回った。

（参考）宿泊施設利用率

区分	平成２２年度	平成２３年度
利用率	(19.2%) 17.0%	(12.5%) 11.7%

（注）括弧内計数は、東日本大震災の影響によるキャンセルがなかった場合の計数である。

ⅱ．相模原事務所の研修施設の廃止

－年度計画内容－
「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成２２年１２月７日閣議決定）に基づき、相模原事務所の研修施設としての廃止の具体化について検討する。

◎業務の概要
「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成２２年１２月７日閣議決定）に基づき、相模原事務所の研修施設としては、平成２４年度中に宿泊・研修施設を廃止することとなったことから、廃止の具体化について検討する。

◎年度計画実施状況
「基本方針」（平成２２年１２月１７日閣議決定）の「組織の見直し」において、「必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人のあり方を検討する。」とされたことから、廃止の具体化について当該結論を踏まえ検討することとした。
その後、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成２４年１月２０日閣議決定）における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成２５年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、現在、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」において、国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方について検討しているところ、相模原事務所の在り方については、同検討会の結論を踏まえて検討することとしている。
なお、平成２４年度については、当該施設での研修事業を行わないことから、外部利用を含めた当該施設の利用は行わないこととした。

（参考）基本方針での講ずべき措置内容

講ずべき措置		実施時期	具体的内容
事務所等の見直し	相模原研修施設の廃止	24年度中に実施	相模原事務所については、研修施設としては廃止する。

ⅲ．　東京事務所の在り方の検討

－年度計画内容－
消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、その移転について検討する。

◎業務の概要
東京事務所については、「国有財産の有効活用に関する検討・フォローアップ有識者会議（財務大臣主催）」の報告書（平成２０年６月１２日）において、東京事務所と合築となっている品川税務署の敷地を処分し移転することが盛り込まれた。

これを受け、消費者への情報提供や行政機関等との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、消費者行政の強化につながる移転先の確保を平成２４年度までに図ることとしていたところ、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成２２年１２月７日閣議決定）において、平成２５年度中に、国庫納付することとなった。その後、「独立行政法人の制度及び組織の見直し基本方針」（平成２４年１月２０日閣議決定）における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成２５年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、現在、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」において、国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方について検討しているところ、東京事務所の在り方については、同検討会の結論を踏まえて検討することとしている。

◎ 年度計画実施状況

「基本方針」（平成２２年１２月７日閣議決定）の「組織の見直し」において、「必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人のあり方を検討する。」とされたことから、当該結論を踏まえ、移転について検討することとした。しかし、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成２４年１月２０日閣議決定）において、平成２５年度を目途に当センターの機能を国に移管することが決定したことから、国庫納付後における東京事務所の在り方については、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。

（参考）基本方針での講ずべき措置内容

講ずべき措置		実施時期	具体的内容
不要財産の国庫返納	東京事務所	25年度中に実施	東京事務所を国庫返納する。

２．国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置

（１）消費生活情報の収集・分析・提供

当センターでは、ＰＩＯ－ＮＥＴ（全国消費生活情報ネットワーク・システム：システムの概要については別添資料５を参照）により苦情相談情報を収集し、消費者や関係機関への情報提供等に活用している。

ＰＩＯ－ＮＥＴについては、「独立行政法人整理合理化計画」（平成１９年１２月２４日閣議決定）において、「ＰＩＯ－ＮＥＴを刷新し、苦情相談情報の収集期間の短縮と分析能力の向上を図るとともに、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため『早期警戒指標』を整備する」ことが盛り込まれた。また、このほかにも事故情報データバンクの整備について盛り込まれたことを受け、当センターでは中期計画にＰＩＯ－ＮＥＴシステムの刷新のほか、早期警戒指標及び事故情報データバンクの整備に関する事項を掲げ、業務に取り組んでいる。

①ＰＩＯ－ＮＥＴの刷新等

ｉ．苦情相談情報の収集方法の再検討

－年度計画内容－
平成２２年度より運用を開始した新ＰＩＯ－ＮＥＴ（以下「ＰＩＯ－ＮＥＴ2010」）の安定的な稼動を図るとともに、消費生活センターにおける運用状況及び改善要望等を元に、システムを改善する。

◎業務の概要

苦情相談の受付情報が作成され次第、即時にＰＩＯ－ＮＥＴへ登録する業務体系への転換を図るために、当センターでは、苦情相談情報の収集に関する業務体系を再検討し、消費生活センターの協力を得て、苦情相談の受付からＰＩＯ－ＮＥＴ登録までの期間の短縮に取り組むこととしている。

◎年度計画実施状況

「ＰＩＯ－ＮＥＴ2010」は、安定的な稼動に努めるとともに、平成２２年度に寄せられた改善要望のうち優先度の高い項目（画面表示の拡大対応、メモ欄の随時修正、Word メモ機能追加など）についてシステム改修を行い、平成２３年７月４日と１０月３日に改善プログラムの提供を行った。

ⅱ．ＰＩＯ－ＮＥＴ端末の追加配備

－年度計画内容－
開設日が週３日以下でＰＩＯ－ＮＥＴ端末の配備を希望する消費生活相談窓口については、予算の状況、利用環境の整備等を勘案しつつ、優先順位に応じて順次、端末機の配備を行う。

◎業務の概要

内閣府の「ＰＩＯ－ＮＥＴ追加配備実施要綱」に基づき、都道府県を通じて全自治体に対して「ＰＩＯ－ＮＥＴ追加配備要望調査」を実施し、端末の追加配備先を決定する。

◎年度計画実施状況

平成２３年１０月１２日に全国の都道府県、政令指定都市へ追加配備に関する要望調査、１０月１４日に既設の消費生活センターに追加配備に関する要望調査を実施し、１２月１４日に既設消費生活センターへの追加配備（50ヶ所、PC：58台）、１２月１６日に新規箇所への配備（91ヶ所、PC：146台）を決定した（平成２４年７月３１日までに導入予定）。

回線敷設と端末の調達を行い、全国計 1,067 ヶ所、3,854 台の端末が配備されることになった。

iii.「分類・キーワード」の改定等

－年度計画内容－ 将来的に消費生活情報の入力にかかる相談員の負担を改善するため、最新の検索技術等について調査･研究に着手する。

◎業務の概要

平成２０年度に改定したＰＩＯ－ＮＥＴの「分類・キーワード」を運用に供するとともに、今後、キーワードに依存しない検索手法の採用も含めて検討する。

◎年度計画実施状況

次期ＰＩＯ－ＮＥＴシステム（ＰＩＯ－ＮＥＴ2015）の課題に適用可能なデータマイニング技術に関する調査研究として「ＰＩＯ－ＮＥＴの自然言語データを利用したデータ解析技術に関する調査研究」の企画競争を平成２３年６月９日に実施し、７月２１日より研究に着手した。研究の内容は、①内容キーワードの自動分類技術、②事業者の名寄せ技術、③商品役務分類の自動分類技術、④早期警戒指標への応用技術である。

研究結果については、平成２４年１月２４日に中間報告会を実施し、同年３月末に次期システムへの導入の提言を踏まえた研究報告書が完成した。調査・研究の概要は、①先行研究に関する調査、②異なる手法の分類器※に対する精度調査、③分類項目を網羅的に増やした場合の精度調査、④経年変化が分類器に及ぼす影響、⑤今後の課題・提案となっている。

※分類器：あるデータを特定のカテゴリに分類するアルゴリズム

②「早期警戒指標」の整備

ｉ．早期警戒指標に基づく情報の提供

－年度計画内容－ ＰＩＯ－ＮＥＴ情報の監視・分析に資するため、開発した早期警戒指標に基づいて情報を作成し、消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。

◎業務の概要

平成２０年度に開発した２本の指標（「急増指標」及び「特商法指標」）の本格運用を開始し、指標に基づく情報を消費者庁、警察庁及び地方消費生活センターへ定期的に提供する。

また、「急増指標」に基づく情報の特徴や問題点を分析し、その結果については記者説明会等を通じて情報提供する。

◎年度計画実施状況

中央省庁、地方公共団体に対し、定期的に早期警戒指標を提供するとともに、消費生活相談早期警戒システム（ＰＩＯ－ＡＬＥＲＴ）の運用開始後の提供のあり方を検討し、ＰＩＯ－ＡＬＥＲＴ上で両指標を利用できる環境を構築した。その結果、ＰＩＯ－ＡＬＥＲＴ上では、両指標を即時に抽出し、表示することが可能となった。

なお、法執行機関は捜査の端緒情報を公開しないため、早期警戒指標が行政処分の直接の端緒情報となったかどうか明らかにすることは困難である。そのため、以下の方法で指標の有効性について確認した。

【特商法指標】
「特商法指標」開発後の平成２１年１月から平成２４年３月までに特商法違反で行政処分された事業者または同法違反で警察に従業員が逮捕された事業者は 305 社あることが確認されている。この 305 社について、行政処分等された時点の直近の指標値を調べた。ＰＩＯ－ＮＥＴデータが存在しなかった 3 社を除いた 302 社のうち、166 社（55.0%）が指標値の上位 50 位以内に入っていた。「特商法指標」が集計単位としている「購入・契約先キーワード」（いわゆる事業者名）は１年間で約 15 万種類が入力されており、166 社はそのわずか、0.11%である。「特商法指標」が特商法違反で行政処分される事業者を予測した確率は高いと考えられる。

【急増指標】
「急増指標」を利用して直接的な注意喚起・情報提供に繋げる検討の場としては、消費者庁及び当センターで定期的に開催している「財産事案情報共有打合せ」が挙げられる。当該会議は、消費者庁及び当センターにおいて迅速かつ効率的な注意喚起ないし情報提供を実施するため、両者で定期的に情報共有することを目的として平成２３年１０月より発足し、週１回のペースで開催されている。当該会議において、当センターから主に急増指標上位 30 位の情報を提供し、審議に活用している。
当該会議発足以降、消費者庁で実施した消費者安全法に基づく事業者名を特定した公表は５件、１６事業者であるが、急増指標上位３０位での検出率は、５件（100%）、9 事業者（56.3%）であった。

- 「鉱山の採掘」や「鉱物」に関する権利の勧誘に関する注意喚起（10 月 21 日、消費者庁）
- 「医療機関債」の勧誘に関する注意喚起（1 月 20 日、消費者庁）
- 風力発電に係る「土地の権利」を巡る投資勧誘に関する注意喚起（2 月 14 日、消費者庁）
- 「太陽光発電事業」の「合同会社加盟店」の募集に関する注意喚起（2 月 17 日、消費者庁）
- 国内で取扱いの少ない「外国通貨の両替」の勧誘に関する注意喚起（3 月 13 日、消費者庁）

（参考）
平成２１年６月以降、消費者庁・当センターで実施した事業者名を特定した公表は１０件、２９事業者であるが、急増指標上位３０位での検出率は、９件（88.9%）、１６事業者（55.6%）である。

また、平成２３年度は、「急増指標」を活用した情報提供を１３件実施した。

急増指標を活用した情報提供案件テーマ（計１３件）

№.	テーマ
1.	アプリコット合同会社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」は契約しないで！
2.	大学生に広がる投資用教材 DVD の紹介販売トラブル
3.	仏像の勧誘に注意！
4.	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第 1、2、3 弾
5.	新手の儲け話、医療機関債の販売勧誘トラブル！
6.	「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にだまされないで！
7.	市役所職員をかたる還付金詐欺が再び増加！
8.	悪質“出会いケイサイト”における高額請求の被害
9.	開運ブレスレットや数珠の購入をきっかけに、“除霊のため”“運気を上昇させるため”と次々に開運商品を売りつける手口に要注意！
10.	実体不明の「グリーン電力証書」の販売トラブル

11. 「賞金が当たった」という詐欺的なDMに注意！
12. 増加する自動車の売却トラブル
13. 「美容医療・契約トラブル110番」の実施結果報告

ⅱ. 早期警戒指標の効果的活用

－年度計画内容－ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」（ＰＩＯ－ＡＬＥＲＴ）の安定的な稼動を図るとともに、国や地方公共団体の消費者行政担当部局からの改善要望等を聴取し、システムの改善を図る。

◎業務の概要

早期警戒指標等を利用して相談情報から重要な事案を発見し、消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「早期警戒情報システム（仮称)」を都道府県及び政令指定都市の消費者行政部門及び消費者問題に関わる法執行部門に配備するため、自治体担当者等のニーズをヒアリングし、利用ツールを作成すると共に、利用環境の整備について検討を行う。

◎年度計画実施状況

平成２２年度に運用を開始した「消費生活相談早期警戒システム」（ＰＩＯ－ＡＬＥＲＴ）の安定的なシステム運用に努めた。

平成２３年度においては、ユーザー数の制限のため、関係者全てが利用できないとの要望を踏まえ、ユーザー数の拡大（266→2,471）を図った。

③「事故情報データバンク」の整備

システム構築に向けた取組み

－年度計画内容－ 事故情報データバンクの安定的な運用を図るとともに、関係機関からの改善要望等を聴取し、消費者庁との協議を踏まえてシステムの改善を図る。

◎業務の概要

国民生活審議会意見（平成２１年７月）等から関係機関の保有する事故情報を一元的に収集する「事故情報データバンク」の構築について提言されたことを受け、当センターでは「事故情報データバンク」を消費者庁と連携して構築することとなった。事故情報データバンクには、国民向け画面と関係機関向け画面があり、当センターはシステムの構築・運用を担当している。

◎年度計画実施状況

システムの安定的な運用を図ると共に、消費者庁との協議を踏まえ、改善項目を検討し、①ＰＩＯ－ＮＥＴ「処理結果」行政開示対応、②同一チェック方法改善、③同データの再登録対応、④行政サイトの画面に対する機能改善等の改修に着手した。

④「消費者トラブルメール箱」の運用

情報の収集、提供

－年度計画内容－
　インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策や消費者へのアドバイスを年間５０件以上ホームページ上で提供する。

◎業務の概要

「消費者トラブルメール箱」は、消費者被害の実態をリアルタイムで把握し、消費者被害の防止に役立てるため平成１４年４月８日に当センターのホームページ上に開設した。

当センターでは、「消費者トラブルメール箱」を通じて消費者からの情報をメール形式で収集し、寄せられた情報を統計資料として整理、集計してホームページ上に掲載するとともに、必要に応じて調査等を行い、消費者への情報提供に活用している。

◎年度計画実施状況

平成２３年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は 12,762 件となり、前年度を若干上回った。

なお、平成２３年度における「消費者トラブルメール箱」への総アクセス件数は 290,716 件で、前年度に比べ 18%増加した。このうち「ＦＡＱコーナー」へのアクセス件数は 185,293 件で、前年度の 1.3 倍となり、「消費者トラブルメール箱」全体への総アクセス件数の 64%を占めていた。

表：「消費者トラブルメール箱」受信件数

	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
受信件数	10,467 件	11,710 件	7,599 件	12,323 件	12,762 件
前年度比	30 %	12 %	△35 %	62 %	4%
1 日当りの件数	28 件	32 件	21 件	34 件	35 件

表：「消費者トラブルメール箱」へのアクセス件数

	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
総アクセス件数	158,257 件	152,382 件	246,488 件	290,716 件
前年度比	△ 12 %	△ 4 %	62 %	18 %
(うち「ＦＡＱコーナー」へのアクセス件数)	－	(42,591件)	(143,421件)	(185,293件)

また、「消費者トラブルメール箱」で収集した情報は、相談の傾向の把握や新たな手口を発掘するために活用したほか、必要に応じて追跡調査を実施し、主な事案や集計結果を当センターのホームページに掲載した（別添資料６参照）。

「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をＦＡＱコーナーに掲載している。ＦＡＱは平成２０年度から順次追加・更新しているが、平成２３年度は５４件の追加・更新を行い、平成２４年３月末時点の総件数は、173 件となっている。

情報提供した項目と主な内容は以下のとおり（詳細な一覧は 別添資料７参照）。

○消費者から情報提供された代表的な事例へのＱ＆Ａ
・ネット会員の解約手続きをしたいのに手続きする箇所が見つからない
・保証書に購入年月日が記載されていない　など

○相談や問い合わせ先一覧
・ネット上の不正プログラムや不正アクセスに関して相談したい

○情報提供先・通報先一覧
・自分の信用情報を確認したい
・模倣品・海賊版について通報したい

⑤調査研究

－年度計画内容－
消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。

◎業務の概要

当センターでは、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供している。

また、消費者問題や生活問題に関する当センター内外の研究者の研究論文等を掲載している季刊誌「国民生活研究」を６月、９月、１２月、３月に発行している。

◎年度計画実施状況

「第３９回国民生活動向調査」を実施した。国民生活動向調査は、１９７１年以降、暮らしにかかわる意識や消費者の行動を把握するために実施している。この調査は、消費者をとりまく環境や消費者意識の変化をとらえるために「商品・サービスに関する不満や被害」などを毎回継続調査し（時系列テーマ)、消費者からの相談の多い事柄や社会問題となっている事象を特定テーマとして取り上げている。

今回の特定テーマは「身の回りの危険と安全への対応」として調査票を作成し、５月に発送した。５月１９日から７月１日を調査期間とし、回収後、震災関連の項目に関して概要を速報版としてまとめ、９月２２日に公表した。また、調査結果全体の報告書について、有識者を集めて「国民生活動向調査に関する検討委員会」のヒアリングを経て、１２月に報道発表を行った。

調査は全国の大都市に居住する２０歳～６９歳の男女6,000名を対象に行い、調査票の有効回収数は3,180（回収率54.6%）であった。

調査の結果、次のようなことが明らかになった。

１．－震災前の１年間－購入した商品・サービスに対する不満・被害、対応状況、国民生活センターや消費生活センターの周知度と利用状況、消費者関連の法律の周知度

＊商品やサービスについて、何か不満を持ったり経済的または身体的な被害を受けたことが「ある」人は33.1%、3人に1人。

＊不満を持ったり被害を受けたことがある人（1,051人）のうち、その苦情をどこかに相談したり伝えたりした人は58.3%。

＊相談先（複数回答）は、「販売店やセールスマン」が 25.4%、「メーカーに直接」22.5%、「消費生活センターなど行政の相談窓口」は3.6%。
＊国民生活センター、消費生活センターの周知度は 80.8%。このうち「利用したことがある」は9.4%。
＊消費者契約法、消費者基本法等、消費者の権利を強化する法制度の周知度は、消費者契約法 11.4%、消費者基本法 7.2%、消費者安全法 9.7%。

２．ー震災前の１年間ー身の回りの危険と安全への対応

＊問題のある商法や悪質業者などの「注意情報」の周知度は 60.7%。
＊問題のある商法や悪質業者からの勧誘経験「あり」は 28.4%、相談したなどの対応をとった人は 42.0%。
＊食品や製品に関する「注意情報」の周知度は 40.8%。
＊家に問題（回収告知）食品がある人は 4.4%、このうち回収告知へ対応したのは 86.7%。
＊家に問題（回収告知）製品がある人は 16.4%、このうち回収告知へ対応したのは 89.2%。

３．震災後に心がけたこと、震災に関連した悪質商法の勧誘や消費者トラブルの経験

＊東日本大震災後、「節電・省エネ」、「緊急連絡方法の確認」などに対しては、ほとんどの人（94.7%）が対応。「節電・省エネ」への対応は、81.3%（男性 74.1%、女性 86.8%）であり、女性の方が積極的に取り組む。
＊「震災に関連した悪質商法の勧誘や消費者トラブル」にあった人（455 人）は 14.0%。「チェーンメール、迷惑メール」（11.1%）が最も多い。このうち、「家族、友人・知人に相談した」、「情報源を確認した」などの対応を行った人は 52.3%。震災前より 10 ポイント増加。

今回の調査研究は平成２２年度内の実施を計画していたが、一般競争入札にて選定した調査会社のサンプリング方法に問題があったため、再入札を実施し２３年度初めの公表を目指していた。しかし、３月１１日の東日本大震災の発生に伴い、仙台市を含め調査地点となる各地域における甚大な被害を考慮し調査票の発送を延期したことから、実施が延期となったものである。
調査の再開に際し、調査項目には震災に関連する質問項目を新たに加え、タイムリーな消費者の生活実態を調査することとし、当該震災関連の項目に関しては、調査票回収後、直ちに概要をまとめ、震災半年後にあたり、防災月間でもある９月に速報版として公表した。
なお、再入札等の実施にあたっては、外部の有識者を加えた検討委員会を設置し、入札仕様書等の妥当性につき検討を行ったうえで実施した。

上記調査の他、平成２３年度は、「消費者トラブルメール箱」におけるテキストマイニング技術の導入について調査・検討を行った。
「消費者トラブルメール箱」に寄せられる危害情報のうち、消費者安全法第２条６項等における「重大事故等」に該当するものについては、同法第１２条に基づき、消費者庁に対し通知している。今後、同メール箱の受信件数の増加が予想されることから、「重大事故等」について特徴的なキーワード又は文言を機械的に検出することが可能か、同メール箱にテキストマイニング技術の導入が可能か、試験的に検討を行った。
調査・検討の結果、「消費者トラブルメール箱」へのテキストマイニング技術の導入は時期尚早との判断に至った。

（2）国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

ｉ．情報提供の実施

－年度計画内容－ 　ＰＩＯ－ＮＥＴ等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間５０件以上の情報提供を行う。

◎業務の概要

　当センターでは、ＰＩＯ－ＮＥＴで収集される相談情報等をもとに、消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている事案など、その時々において重要な問題を取り上げ、苦情相談の特徴や問題点を整理・分析するとともに、消費者への周知等を図るための情報提供を行っている。

◎年度計画実施状況

　平成２３年度においては、記者説明会を機動的に２３回、ホームページまたはＦＡＸ公表を２０回開催し、目標の５０件を大幅に上回る８８件の情報提供を行った。

　また、公表した情報については、新聞４４回（在京６紙）、テレビ・ラジオに５６回取り上げられた（平成２４年４月５日現在）。このほか、記者説明会当日および翌日のネット上における地方紙掲載をチェックし、120件の掲載を確認した（別添資料８参照）。

　情報提供の際は、各部が集まり討議する消費者トラブルタスクフォースにて事案を選定し、役員会の審議を経て確定後、調査・分析を実施している。また、注意喚起事案については、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、定期的に事案検討タスクフォースを開催している。なお、財産事案については、平成２３年１０月以降消費者庁との間で「財産事案情報共有打合せ」を原則、毎週開催し、案件の選定段階から庁と情報共有している。また、情報提供資料は、役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表している。

　消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている緊急案件については、迅速な公表に努めており、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等が端緒の公表案件（商品テスト事案、震災報告を除く）３５件のうち、２１件については、事案の選定から１ヶ月以内に、また、１１件については、１ヶ月以上２ヶ月以内に公表している。

平成２３年度の情報提供案件（計８８件）

No.	テーマ
1.	加圧を利用したスパッツの使い方に注意！
2.	「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況（第 1 報） －開設後一週間のまとめ－
3.	「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第 2 報） －発生 1 カ月間にみる相談の推移－
4.	震災に乗じた迷惑メールにご注意！
5.	被災者支援などを名目とした「温泉付き有料老人ホームの利用権」の買い取り等の勧誘に御注意ください
6.	住宅用火災警報器の設置について
7.	「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況－開設後 1 カ月のまとめ－
8.	「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第 3 報） －発生 2 カ月間における相談の推移－
9.	胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できるとうたった健康食品

10.　慌てて契約しない！屋根の修理サービス－震災に便乗した悪質な勧誘に注意－
11.　震災を口実に訪問する貴金属の買い取りサービスにご注意
12.　震災をめぐる「電話」のトラブル－被災状況により事業者の対応も柔軟化－
13.　「消費者トラブル解決」をうたう探偵業者にご注意を！！
14.　「震災に関連する悪質商法110番」の受付状況－開設後2カ月のまとめ－
15.　「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！第3弾
　－ギャンブル情報料、内職、未公開株…様々な支払いに広がっている－
16.　震災に乗じた未公開株の勧誘に注意！
　－「被災地支援」など震災にかこつけた話にだまされないで－
17.　「消費者トラブルメール箱」2010年度のまとめ
　－2010年10月から2011年3月までに調査した事案を中心に－
18.　国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成23年度第1回）
19.　アプリコット合同会社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」は契約しないで！
20.　「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第4報）
　－発生3カ月間における相談の推移－
21.　ブライダルエステで危害発生！－施術を受ける際には、時間的な余裕を持って－
22.　車内で接続したら発煙したインバーター（相談解決のためのテストから　No.1）
23.　小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」（2010年12月7日以前の販売分）
による危害状況について－アナフィラキシーを発症したケースも－
24.　放射性物質への不安につけこむ広告や勧誘にご注意を！
25.　震災による給湯器の貯湯タンクの転倒被害
　－今後の被害防止のため、改めて機器の設置の点検を！－
26.　大学生に広がる投資用教材DVDの紹介販売トラブル
　－多額の借金や友人を失ってまでも本当に必要ですか？－
27.　「高速バス」のトラブル、増えてます－運行タイプによる、トラブルの違い－
28.　「震災に関連する悪質商法110番」の受付状況－開設後3カ月のまとめ－
29.　仏像の勧誘に注意！－劇場型勧誘や送り付け、震災に便乗したセールストークなどに気をつけて－
30.　造園で再利用された異臭を放つ枕木（相談解決のためのテストから　No.2）
31.　縁台の上に足を乗せたら転倒し骨折（相談解決のためのテストから　No.3）－
32.　子どもが使用することのあるアクセサリーに関する調査結果
　－カドミウム、鉛の溶出について（2011年）－
33.　安愚楽牧場に関するトラブル速報！第1弾－今後の情報に注意して！－
34.　新手の儲け話、医療機関債の販売勧誘トラブル！
35.　2010年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要
36.　2010年度のPIO-NETの危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報の概要
37.　比較的安価な放射線測定器の性能
38.　水槽用ろ過装置のパイプが外れて階下まで漏水
　（相談解決のためのテストから　No.4）
39.　前輪の支えの一部が外れ走行不能となった自動車
　（相談解決のためのテストから　No.5）
40.　安愚楽牧場に関するトラブル速報！第2弾－民事再生手続の開始が決定－
41.　小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」（2010年12月7日以前の販売分）
7月14日公表後の危害状況について
42.　子どもを自転車に乗せたときの転倒に注意！
43.　CO2（二酸化炭素）排出権取引に関する儲け話のトラブル！
　－一般の消費者は手を出さないで－
44.　第39回国民生活動向調査＜結果・速報＞
　－「震災に関連した悪質商法の勧誘や消費者トラブル」の状況－
45.　「震災に関連する悪質商法110番」開設期間中に寄せられた相談の傾向
46.　消石灰による失明事故発生
47.　「平成23年度国民生活センターADR実態調査」の結果報告
48.　手続件数300件を超えた国民生活センターADR

49. 2010年度の製品関連事故に係る消費生活相談の概要－最近の訴訟事案も含めて－
50. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成23年度第2回）
51. キックスケーターで転倒した際にハンドルの端で右ほおを裂傷
（相談解決のためのテストから No.6）
52. 基材に鉛が含まれる工芸用金属シート（相談解決のためのテストから No.7）
53. 誤った接続によって発火したポータブル充電器
（相談解決のためのテストから No.8）
54. 「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第5報）
－発生から半年間の相談の推移－
55. アートメイクの危害
56. 「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にだまされないで！
57. 市役所職員をかたる還付金等詐欺が再び増加！
－急かしながら、スーパーやコンビニのATMへと誘導する新たな手口－
58. 廃業した国内商品先物取引業者から被った損金を「取り戻す」という怪しい勧誘
－「隠し財産が見つかった」「返金される」の言葉にだまされないで！－
59. 消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例
60. 「個人情報相談」6年間の傾向と2010年度の相談概要
61. 車輪を固定するハブボルトが折損し走行不能となった自動車
（相談解決のためのテストから No.9）
62. 不織布から金属製のノーズワイヤが突き出るマスク
（相談解決のためのテストから No.10）
63. 安愚楽牧場に関するトラブル速報！第3弾
－「被害を取り戻す」という二次被害のトラブルに気をつけて－
64. 急増するスマートフォンのトラブル
65. 悪質“出会い系サイト”における高額請求の被害
－収入が得られると誘導されたサイトでメール交換－
66. 家庭用電動工具の使い方に注意！－指の切断や内臓損傷の事故も－
67. 消費者問題に関する2011年の10大項目
68. 使い捨てカイロを入れていたら低温やけどになったポケット付きの腹巻き
（相談解決のためのテストから No.11）
69. 耳の中で膨張して取り出せなくなったビーズ
（相談解決のためのテストから No.12）
70. 比較的安価な放射線測定器の性能－第2弾－
71. 歯科インプラント治療に係る問題－身体的トラブルを中心に－
72. 水でぬらすだけで冷感が得られることをうたったタオル
－湿疹・かぶれの原因となることも－
73. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成23年度第3回）
74. タンクに入れて使う節水器具でトイレの水が止まらなくなった！！
（相談解決のためのテストから No.13）
75. 取っ手部に体重をかけると転倒する外作業用の椅子
（相談解決のためのテストから No.14）
76. 開運ブレスレットや数珠の購入をきっかけに、“除霊のため”“運気を上昇させるため”と、次々に開運商品を売りつける手口に要注意！
77. 実体不明の「グリーン電力証書」の販売トラブル－太陽光発電事業の加盟店入会の勧誘にだまされないで－
78. ペットのインターネット取引にみるトラブル
79. 金属部分のバリで指を切り、布団も破れた布団干し
（相談解決のためのテストから No.15）
80. ラジウム温泉と同等になるとうたった浴用岩石と岩塩
（相談解決のためのテストから No.16）
81. システムキッチンのステンレスシンクのさびに注意！
82. ミネラル成分の溶出が極めて少ない入浴剤（相談解決のためのテストから No.17）
83. 雨漏りのおそれのある、軽量なテント（相談解決のためのテストから No.18）

84. 薄型テレビの転倒防止対策の重要性
85. 「賞金が当たった」という詐欺的なDMに注意！
－全国の消費生活センターに寄せられたDMの分析をふまえて－
86. 増加する自動車の売却トラブル
－震災後の自動車不足を背景に、強引な買い取りや解約トラブルが－
87. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成23年度第4回）
88. 「美容医療・契約トラブル110番」の実施結果報告

各々のテーマ名と概要は以下のとおり。

1. 加圧を利用したスパッツの使い方に注意！

公表日： 平成２３年４月８日

概　要： 近年、衣服を着用した時に体に加わる圧力を利用し、「脚スッキリ」や「筋肉のサポートを高め、疲労感を軽減」等、脚の引き締めや運動効率の向上などの効果をうたった下半身用の衣類が市場で多く見受けられるようになった。PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）には加圧を利用した衣服に関する相談が2005年度以降2011年1月末日までに102件寄せられており、98件は2008年度以降に寄せられたものであった。また、総相談件数102件のうち50件は脚を加圧するスパッツに関する相談であった。
そこで、「加圧を利用したスパッツ」について、姿勢による衣服圧の変化や注意表示などの調査を行い、商品の使い方について消費者に情報を提供した。

要望先： 消費者庁　政策調整課
社団法人日本アパレル産業協会

情報提供先： 厚生労働省　医薬食品局　監視指導・麻薬対策課
経済産業省　製造産業局　繊維課
社団法人日本通信販売協会

2. 「震災に関連する悪質商法110番」の受付状況（第1報）
－開設後一週間のまとめ－

公表日： 平成２３年４月８日

概　要： 3月27日から4月3日までに「震災関連悪質商法110番」で受け付けた、3県からの苦情や問い合わせを含んだ相談件数は156件で、1日平均約20件の相談が寄せられた。なお、“悪質商法”以外の生活に関連する相談が多く寄せられた。

要望先： —

情報提供先： 消費者庁　消費者情報課
消費者庁　地方協力課

3. 「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第2報）
－発生1カ月間にみる相談の推移－

公表日： 平成２３年４月１５日

概　要： 2011年3月11日に発生した「東日本大震災」からおよそ1カ月が経過した。地震や津波、原子力発電所の事故等に伴う震災関連の消費生活相談が、発生直後から全国の消費生活センター及び国民生活センターに多数寄せられている。
3月11日から3月27日までに受け付けた相談情報については、東北・関東地域の相談を中心に『「東北地方太平洋沖地震」関連で寄せられた消費生活相談情報（第1報）』で3月28日にまとめている。今回は、発生から1カ月間の相談について受付時期別でどのような特徴があるのか等を中心に速報としてまとめ、情報提供した。

要望先：　―
情報提供先：　消費者庁　消費者情報課
消費者庁　地方協力課

4.　震災に乗じた迷惑メールにご注意！
公表日：　平成２３年４月１８日
概　要：　2011年3月11日（金曜）の東日本大震災発生以降、全国の消費生活センターに、震災に関する消費生活相談等が寄せられている。これらの中には、一方的に送り付けられる「迷惑メール」に関するものもある。今回は、この「迷惑メール」に関する相談事例をまとめ、情報提供する。
要望先：　―
情報提供先：　消費者庁　政策調整課
総務省　総合通信基盤局　消費者行政課
財団法人日本データ通信協会

5.　被災者支援などを名目とした「温泉付き有料老人ホームの利用権」の買い取り等の勧誘に御注意ください
公表日：　平成２３年４月２８日
概　要：　温泉付き有料老人ホームの利用権について、被災者の支援につながるなどとして購入を勧められたなどという相談が寄せられた。
この中には、パンフレットが送付された後、福祉団体等を名乗る者から電話があり、「購入してくれれば高値で買い取る」と言われたといった事例もあるが、「高値で買い取る」という勧誘は、未公開株や社債の詐欺的な取引でも使われる、いわゆる「劇場型」の勧誘である可能性が高く、実際に買い取りが行われる可能性は低いと考えられる。
そこで、消費者庁及び独立行政法人国民生活センターでは、「温泉付き有料老人ホームの利用権」の販売勧誘に関する相談に関し、電話でこのような勧誘を受けても相手の言うことをそのまま信用しないで、契約内容が理解できなかったり、少しでも不審に思ったらきっぱりと断るよう消費者へアドバイスを提供した。
要望先：　―
情報提供先：　（消費者庁と連名公表）

6.　住宅用火災警報器の設置について
公表日：　平成２２年５月１２日
概　要：　平成21年中の放火を除いた住宅火災の件数は1万4778件で、その死者数は1023人にのぼる。また、住宅火災による死亡原因は逃げ遅れ（58.9%）が最も多くなっており、死者の60%以上が65歳以上の高齢者であった。
平成16年、消防法が改正され、全国一律に住宅用火災警報器を設置し、維持することが義務付けられた。新築住宅は既に平成18年6月1日から義務化され、既存住宅についても市町村条例の規定によって平成23年6月1日までに順次義務化することとなっている。
住宅用火災警報器の感知方式には火災時の煙を感知する煙式と熱を感知する熱式があるが、原則として煙式の設置が義務付けられている。また、警報には火災を感知した警報器のみが警報を発する単独型と、感知した警報器及び他の部屋に設置された警報器が連動して警報を発する連動型がある。
PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）には、2005年4月以降2011年2月末日までに住宅用火災警報器の「安全・衛

生」「品質・機能・役務品質」に関する相談が 175 件寄せられており、増加傾向にある。相談には「火災警報器が煙に感知しない」や「火災警報器が義務化されたと聞いて設置したが、音が小さかった」といった動作や警報音に関するものがみられた。

　そこで、既存住宅への住宅用火災警報器の設置期限を迎えるにあたり、煙式の住宅用火災警報器について、設置環境が感知に及ぼす影響や警報音についてテストし、情報提供を行った。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　政策調整課
総務省　消防庁　予防課
日本消防検定協会
社団法人日本火災報知機工業会

7.　「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況－開設後 1 カ月のまとめ－

公表日：　平成２３年５月１３日

概　要：　2011 年 3 月 11 日（金曜）に発生した東日本大震災により、被災地では消費生活センター等も被害を受けた。この震災の影響によって、消費生活相談を実施できない地域を支援するため、国民生活センターでは 3 月 27 日（日曜）より「震災に関連する悪質商法 110 番」（以下、「震災関連悪質商法 110 番」）を開設した。

　当初、「震災関連悪質商法 110 番」では、岩手県、宮城県、福島県の 3 県を対象地域として相談を受け付けていたが、4 月 11 日（月曜）から茨城県も対象地域に加えた。開設から 1 カ月が経過したため、これまでの受付状況を速報として取りまとめた。

※「震災関連悪質商法 110 番」にて受け付けた相談内容は、PIO-NET に登録・整理され、消費者庁から関係省庁へ情報提供されている。

要望先：　―

情報提供先：　（消費者庁と連名公表）

8.　「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第 3 報）
－発生 2 カ月間における相談の推移－

公表日：　平成２３年５月２３日

概　要：　2011 年 3 月 11 日に発生した「東日本大震災」からおよそ 2 カ月が経過した。地震や津波、原子力発電所の事故等に伴う震災関連の消費生活相談が、発生直後から全国の消費生活センター及び国民生活センターに多数寄せられている。

　これまで、震災に関する消費生活相談情報については、3 月 11 日から 3 月 27 日までに受け付けた相談情報に関して、東北・関東地域の相談を中心に第 1 報（3 月 28 日公表）で、また 4 月 10 日までの発生 1 カ月間での状況は、第 2 報（4 月 15 日公表）にまとめている。

今回の第 3 報は、発生から 2 カ月間の相談について、時期別、被災地とそれ以外の地域等にわけた地域別で、どのような特徴があるのか等を中心に速報としてまとめ、情報提供した。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　消費者情報課
消費者庁　地方協力課

9.　胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できるとうたった健康食品

公表日：　平成２３年５月２６日

概　要：　葉酸は、水溶性の B 群ビタミンの一種で、赤血球の形成や胎児の正常な発育に必要なことが知られており、特に胎児の障害リスクを減らせると考えられている。

また、厚生労働省が、特に妊娠を計画している女性に対し、栄養補助食品等の利用も含め、十分な量を効果的に摂取するよう通知を出す等周知が図られている。

一方、一般の野菜や果物といった食品中に含まれる葉酸は、体内での利用効率も50%程度といわれており、妊娠期の推奨量を日常の食事のみで満たすことは困難である。

このような背景から、錠剤等の形態の葉酸が摂（と）れることをうたっている健康食品（栄養機能食品を含む）が多くの種類販売されており、妊娠を計画している女性等が、これらの商品を利用する際には、必要な量を適切に摂取できることが望ましい。そこで、葉酸を摂取できるとうたった錠剤、カプセルの健康食品 26 銘柄について、その葉酸含有量が表示通りであるか等を調べ、情報提供をした。

要望先：　消費者庁　政策調整課
財団法人日本健康・栄養食品協会

情報提供先：　厚生労働省　健康局　総務課　生活習慣病対策室
厚生労働省　雇用均等・児童家庭局　母子保健課
厚生労働省　医薬食品局　食品安全部　新開発食品保健対策室
農林水産省　消費・安全局　表示・規格課
社団法人日本栄養士会
社団法人日本産科婦人科学会

10.　慌てて契約しない！屋根の修理サービス－震災に便乗した悪質な勧誘に注意－

公表日：　平成２３年５月２６日

概　要：　2011 年 3 月 11 日に発生した「東日本大震災」により、広域で家屋の全壊や、一部損壊等の被害が生じた。全国の消費生活センターや国民生活センター「震災に関連する悪質商法 110 番」（以下、「震災関連悪質商法 110 番」）では、震災後、屋根の修理に関するトラブルが多数寄せられている。相談の中には、「早く工事をしないと大変なことになる」と不安をあおるような言葉を使い契約させているケースや、どのような工事をするのか等あまり説明せずに工事を行い高額な修繕費用を請求するケースも見られる。
未（いま）だに大きな余震も続いており、今後も屋根の修理を依頼する消費者も多いと考えられる。そのため、同様のトラブルの未然防止・拡大防止のために、早急に情報をまとめ、情報提供する。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　政策調整課

11.　震災を口実に訪問する貴金属の買い取りサービスにご注意

公表日：　平成２３年６月１日

概　要：　2011 年 3 月 11 日に発生した「東日本大震災」により、広域で多くの被害が生じた。

全国の消費生活センターや国民生活センター「震災に関連する悪質商法 110 番」には、「震災の影響で医療機器が不足しており、その材料にするので貴金属を提供してほしい」、「売却代金を義援金の一部にするので貴金属を提供してほしい」などといった相談が寄せられている。

震災以前より、消費者の自宅を訪問して貴金属等を買い取るサービス（以下、訪問買い取りサービスという）に関する相談は多数寄せられており、国民生活センターにおいて、2010 年 12 月 21 日に注意喚起を行っているところである。しかし、震災以降、震災を口実に買い取りの勧誘を行い、「震災被害の役に立てば」という消費者の親切心につけこむ悪質なケースが見られるようになっている。こ

のような状況を踏まえ、消費者トラブルの未然防止・拡大防止のために、早急に情報提供する。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　政策調整課

12.　震災をめぐる「電話」のトラブル－被災状況により事業者の対応も柔軟化－

公表日：　平成２３年６月３日

概　要：　2011 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災は、電気通信サービスに多大なる被害をもたらした。中でも最も身近な連絡手段である「電話」に関して、震災をめぐるさまざまなトラブルが寄せられている。具体的には、被災者向けの事業者対応に関する苦情、津波で紛失した携帯電話サービスの解約手続きや解約料金のトラブル、緊急地震速報を受信できない電話機についての苦情、停電時でも使用できる電話機に関する相談や、海外からの国際電話による料金トラブルの相談など、電気通信サービスの内容から商品の機能に関するものまで幅広い相談がある。

発生後 2 カ月を経過し、被害の状況が判明するに伴い事業者の被災者への対応策の内容は拡充されている場合もあり、また消費者の被災等の実態によっては柔軟に対応する、個別に相談に応じるという事業者も見られる。一方で事業者の被災者向け対応策には条件が設けられている場合もあることから、消費者も事業者の対応策等の情報について自らが主体的に収集をすることが求められる。

そこで、今回は震災をきっかけに「電話」に関するトラブルを情報提供し、消費者から積極的に事業者に確認するように呼びかけることとしたい。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　政策調整課

13.　「消費者トラブル解決」をうたう探偵業者にご注意を！！

公表日：　平成２３年６月９日

概　要：　近年、出会い系サイトや競馬予想情報提供サービス、未公開株等の消費者トラブルを解決する等とうたう探偵業者（注 1）に関する相談が、多数寄せられるようになった。探偵業法（注 2）が施行された後、法律違反をした探偵業者に対して行政処分や検挙が行われ、探偵業者にかかわる全体のトラブル件数は減少傾向にあったが、「被害を回復するという探偵業者から連絡があったが、信用できるか」、「被害金を取り戻すという説明を受けて費用を支払ったのに、解決しない」、「探偵業者に被害金の返還請求を依頼したら、突然、弁護士から連絡が来た。不審である」等、消費者トラブルを解決するとうたう探偵業者に関する相談が増加している。そこで、同種トラブルの未然・拡大防止のため、問題点や防止策をまとめ、消費者に注意を呼びかける。

要望先：　社団法人日本調査業協会
全国調査業協同組合
全国調査業協会連合会

情報提供先：　消費者庁　政策調整課
警察庁　生活安全局　生活安全企画課
日本弁護士連合会

14.　「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況－開設後 2 カ月のまとめ－

公表日：　平成２３年６月１３日

概　要：　2011 年 3 月 11 日（金曜）に発生した東日本大震災により、被災地では消費生活センター等も被害を受けた。この震災の影響によっ

て、消費生活相談を実施できない地域を支援するため、国民生活センターでは3月27日（日曜）より「震災に関連する悪質商法110番」（以下、「震災関連悪質商法110番」）を開設した。
当初、「震災関連悪質商法110番」では、岩手県、宮城県、福島県の3県を対象地域として相談を受け付けていたが、4月11日（月曜）から茨城県も対象地域に加えた。開設から2カ月が経過したため、1カ月のまとめに続き、これまでの受付状況を速報として取りまとめた。
※「震災関連悪質商法110番」にて受け付けた相談内容は、PIO-NETに登録・整理され、消費者庁から関係省庁へ情報提供されている

要望先：　—
情報提供先：　（消費者庁と連名公表）

15.　「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！第3弾
－ギャンブル情報料、内職、未公開株…様々な支払いに広がっている－
公表日：　平成２３年６月１７日
概　要：　「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルについて、国民生活センターでは2010年4月7日、2010年12月1日に報道発表を行っているところだが、その後も相談が後を絶たない。最近では、金融商品等の取引の際に、支払い方法の手段のひとつとして利用されてしまっているケースも寄せられている。
要望先：　—
情報提供先：　—

16.　震災に乗じた未公開株の勧誘に注意！
－「被災地支援」など震災にかこつけた話にだまされないで－
公表日：　平成２３年６月２３日
概　要：　2011年3月11日の東日本大震災発生以降、震災に乗じた様々な便乗商法に関するトラブルが寄せられている。各地の消費生活センター及び国民生活センター「震災に関連する悪質商法110番」には「風力発電が注目され始めている。風力発電の事業者が近々上場する予定だ。上場すれば株価が上がり、もうかる」「国際的な医療等の救済活動や投資トラブルの被害者の救済を目的とする会社が発行している株を買わないか。上場したら価値が上がる」といった、原発事故関連や被災地の復興支援をうたって未公開株の購入を勧誘する相談が寄せられている。
国民生活センターでは2006年以降、震災以前の2011年2月17日「絶対に耳を貸さない、手を出さない！未公開株や社債のあやしい儲け話」の公表など未公開株についてたびたび注意情報を発してきた。
また、2011年5月17日に改正金融商品取引法（注1）が成立、無登録業者による未公開株等の取引に関して、表示・勧誘行為の禁止、非上場の株券等の売りつけ等における売買契約の原則無効、罰則の引上げなどの規制が実現することとなった。改正法は本年11月末日までに施行予定となっている。
なお、改正法に付帯して「東日本大震災からの復旧・復興に向けた義援金・復興資金が全国から寄せられる中で、その募集を装った詐欺などの違法・悪質な取引、無登録業者による未公開株等の勧誘等が行われることのないよう、本法により整備される措置を含めた制度の実効性ある運用に努めること」（注2）が決議されている。
今回、改正法施行前に際し、震災に乗じた未公開株の悪質な販売勧誘が駆け込み的に増えることが予想されることから、重ねて消費者に注意を喚起することとする。

（注 1）「資本市場及び金融業の基盤強化のための金融商品取引法等の一部を改正する法律」のこと。
詳しくは国会提出法案等（金融庁）参照。
（注 2）第 177 回国会「財務金融委員会」第 19 号　会議議事録（衆議院）

要望先：　—

情報提供先：　消費者庁　政策調整課

17.　「消費者トラブルメール箱」2010 年度のまとめ
－2010 年 10 月から 2011 年 3 月までに調査した事案を中心に－

公表日：　平成２３年６月２３日

概　要：　消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生の防止に役立てるため、2002 年 4 月に「消費者トラブルメール箱」（インターネットを利用した情報収集システム）を当センターのホームページ上に開設し、9 年が経過した。2010 年度上半期（2010 年 4 月から 9 月まで）のまとめは 2010 年 12 月 9 日に公表したところであり、ここでは、2010 年度 1 年間に寄せられた情報の受信件数等の概況と、下半期（2010 年 10 月から 2011 年 3 月まで）に追跡調査を実施した主な事案等についてまとめた。

要望先：　—

情報提供先：　消費者庁　地方協力課

18.　国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 23 年度第 1 回）

公表日：　平成２３年６月２３日

概　要：　平成 21 年 4 月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会によるＡＤＲの実施状況と手続結果の概要について公表する。

実施状況（平成 23 年 4 月 1 日～年 5 月 31 日）
申請件数：　19 件
(平成 21 年 4 月 1 日からの累計件数　262 件)
手続終了：10 件(和解成立 3、不調 7，取下等 0)
（平成 21 年 4 月 1 日からの累計件数　170 件（和解成立 82、不調 64、取下等 24)

結果の概要
第 9 回紛争解決委員会（6 月 3 日開催）での審議を踏まえ、結果の概要を公表。
（1）新株予約権付社債の解約に関する紛争（１）
（2）新株予約権付社債の解約に関する紛争（２）
（3）小径タイヤの折りたたみ自転車事故の損害賠償請求に関する紛争
（4）投資商品購入契約の解約に関する紛争
（5）ペットの移動販売に関する紛争
（6）結婚相談所の加盟店契約に関する紛争
（7）新築戸建住宅の補修に関する紛争
（8）デリバティブ取引に関する紛争
（9）学資保険における支払保険料の返還に関する紛争
（10）「スポーツギャンブル」の投資ソフトの解約に関する紛争
（11）事業用操縦士資格の取得に係る訓練費用の返金に関する紛争
（12）投資信託の販売時の説明に関する紛争
（13）生命保険の契約締結に関する紛争
（14）投資ソフト（ＦＸ自動売買）の解約に関する紛争
（15）未公開株の買取りに関する紛争
（16）生命保険の特約に関する紛争
（17）終身保険における入院保険金の支払に関する紛争

(18) 中古車の解約に関する紛争
(19) スポーツシューズの返金に関する紛争
(20) 養老保険の解約に関する紛争

要望先： ―
情報提供先： ―

19. アプリコット合同会社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」は契約しないで！

公表日： 平成２３年６月２４日

概　要： 平成 23 年 4 月 28 日、「被災者支援などを名目とした『温泉付き有料老人ホームの利用権』の買取り等の勧誘に御注意ください」という、震災関連の問題商法について緊急の注意喚起を行った。しかし、「温泉付き有料老人ホームの利用権」に関連するトラブルは、特段、被災者支援を名目としないケースも多く見られる。

当センターで確認した限りでは、このトラブルにおける販売業者は「緑開発合同会社（以下、緑社）、合同会社グリーンアート（以下、グ社)、及び合同会社三葉コーポレーション（以下、三葉社)」の三社である。さらに、有料老人ホーム運営会社は、いずれも「アプリコット合同会社（以下、ア社)」であった。

相談の特徴としては、詐欺的な劇場型勧誘のトラブルが目立ち、特に高齢者の相談が多い。

さらに、ア社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」の契約後に、申込書には記載のないア社の「社員券」が販売業者から送付されているが、「社員券」に関する事前の説明は全くない。また、どのような契約内容なのか明らかでない。そのほか、金融商品取引法違反の疑いなどもある。

そこで、トラブル拡大防止の観点から、国民生活センター情報提供規程第 6 条の規程に基づき、ア社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」については絶対に契約しないよう、特に高齢者に向けて注意を呼びかけることとした。

要望先： ―
情報提供先： 消費者庁　政策調整課

20. 「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第 4 報）
－発生 3 カ月間における相談の推移－

公表日： 平成２３年７月５日

概　要： 2011 年 3 月 11 日に発生した「東日本大震災」からおよそ 3 カ月が経過した。震災に関する消費生活相談情報については、発生直後から全国の消費生活センター及び国民生活センター（注 1）に多数寄せられている。これまで、3 月 11 日から 3 月 27 日までに受け付けた相談情報に関して、東北・関東地域の相談を中心に第 1 報（注 2）（3 月 28 日公表）で、また 4 月 10 日までの発生 1 カ月間での状況は第 2 報（注 3）（4 月 15 日公表）、2 カ月間での状況は第 3 報（注 4）（5 月 23 日公表）にまとめている。

今回の第 4 報は、発生から 3 カ月間の相談について、時期別、地域別で、どのような特徴があるのか等を中心にまとめ、情報提供する。

（注 1）3 月 27 日より被災地域を対象として「震災に関連する悪質商法 110 番」を実施している。
（注 2）「東北地方太平洋沖地震」関連で寄せられた消費生活相談情報（第 1 報）－東北・関東地域の相談を中心に－
（注 3）「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第 2 報）－発生 1 カ月間にみる相談の推移－
（注 4）「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第 3 報）－発生 2 カ月間における相談の推移－

要望先：　―
情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
消費者庁　地方協力課

21.　ブライダルエステで危害発生！－施術を受ける際には、時間的な余裕を持って－
公表日：　平成２３年７月７日
概　要：　いわゆるブライダルエステの相談のうち危害・危険に関する相談は年々増加しており、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）には 2006 年度から 2011 年度までに合計 145 件（2011 年 6 月 30 日までの登録分）入力されている。
結婚式は一生に幾度とない晴れの舞台であることから、単にエステティックサービスで危害を受けた相談に比して相談者の不安や不満は強いことが伺える。そこで、ブライダルエステの危害に関する相談の傾向や内容を分析し、トラブルの未然防止のために施術を受ける際の注意等を消費者に情報提供する。
エステティックサービスには主に美顔サービス（フェイシャルエステ）、痩身サービス、脱毛サービス等があるが、ブライダルエステとはこれらのサービスを組み合わせて、あらかじめ決められた日までに提供されるものである。
要望先：　日本エステティック振興協議会
財団法人日本エステティック研究財団
一般社団法人日本全身美容協会
情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
経済産業省　商務情報政策局　ヘルスケア産業課
厚生労働省　医政局　医事課
厚生労働省　健康局　生活衛生課
警察庁　生活安全局　生活経済対策管理官

22.　車内で接続したら発煙したインバーター（相談解決のためのテストから　No.1）
公表日：　平成２３年７月７日
概　要：　国民生活センターが消費生活センター等の依頼を受けて実施した商品テストの結果を紹介。
依頼を受けた苦情品は、車のシガーライターソケットなどに接続することで、交流 100V に変換された電源を得ることができる製品で、当センターが調べたところ、コンデンサの防爆弁が膨張して盛り上がっていることが確認された。また、同型の製品を使って、自動車のシガーソケットに接続する再現テストを行ったところ、接続直後に発煙と異臭が生じた。その際、コンデンサ周辺は 170℃以上まで発熱し、コンデンサの防爆弁が膨張、液漏れが生じた。
その結果を受けて、事業者が商品の回収を行った。
要望先：　―
情報提供先：　―

23.　小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」（2010 年 12 月 7 日以前の販売分）による危害状況について－アナフィラキシーを発症したケースも－
公表日：　平成２３年７月１４日
概　要：　2011 年 5 月 20 日に株式会社悠香（以下「事業者」）より、「旧茶のしずく石鹸」（2010 年 12 月 7 日以前の販売分）について、使用の中止と交換または返品の対応に関するお知らせが出された。
PIO-NET には悠香の茶のしずく石鹸に関する危害情報が 247 件、消費者トラブルメール箱には 12 件寄せられている（2004 年 3 月～2011 年 7 月 10 日現在）。
「危害内容」の多くは湿疹やかぶれなどの「皮膚障害」であるが、

特徴的なのは、当該石けんの使用により全身性アレルギーを発症している例が約20%あり、もともとアレルギー体質ではなかった人が突然に小麦アレルギーを発症している例も少なくないことである。

「危害程度」が治療期間「1カ月以上」も25%近くを占めており、中には呼吸困難や意識不明になるなどのアナフィラキシーを起こし、救急搬送されたり入院をした人もいる。

食品の小麦アレルギーはよく知られているが、消費者にとっては石けん類により口から摂取する小麦に対するアレルギーが発症するとは思いもかけないことである。

事業者はすでに商品の回収・返品受付等の対応を行っているが、この商品は販売個数が非常に多かったため、事業者が直接把握しきれていない利用者もいると見られており、注意喚起がもれなく届いているかどうかの危惧が残る。

そこで、今後の被害拡大防止のため、事業者が回収を行っていることを消費者へ広く情報提供し、当該商品を使用しないよう注意を呼びかけた。

要望先：　株式会社悠香
消費者庁　消費者政策課
情報提供先：　厚生労働省　医薬食品局　安全対策課

24.　放射性物質への不安につけこむ広告や勧誘にご注意を！
公表日：　平成２３年７月２１日
概　要：　2011年3月11日に発生した東日本大震災により生じた原発事故以降、3カ月間で震災関連の“放射能”に関する相談が、全国の消費生活相談窓口に2,140件寄せられている。

依然として、野菜、お茶等の食品や水の安全性に関する相談が多いが、中には、放射性物質への不安を抱く消費者に対して、「体内被ばくに効果がある」「放射性物質を完璧に除去可能」「チェルノブイリ原発事故の際に使われた商品」等とうたう広告や勧誘によるトラブルもみられる。

すでに、薬事法違反で逮捕されたケース（注1）や、業者の口座が凍結され、法律（注2）に基づく手続きが開始されたケース（注3）もあるが、震災2カ月後以降、広告や販売方法に関するトラブルが多数みられる。引き続き、放射性物質等に関するニュースが報道されており、現在、相談が集中している東北、関東地域だけでなく全国的に同種トラブルが発生する可能性もある。そこで、改めて同種トラブルの未然防止、拡大防止のため、消費者に注意を呼び掛ける。

（注1）医薬品として承認をうけていない商品にもかかわらず、「体内被ばくに効く」等とうたい商品を販売した業者を、警視庁が薬事法違反（医薬品の無許可販売等）の疑いで逮捕した(2011年4月5日）というケース。

（注2）「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律（振り込め詐欺救済法）」2007年12月に成立、2008年6月に施行。振り込め詐欺等により資金が振り込まれた預金口座等（振込口座）について、金融機関が取引停止等の措置をとり、口座名義人の預金等に係る債権を消滅させる手続きを行う。その後、被害者から被害回復分配金の支払の申請を受け付け、口座の残高に対する被害額の割合等に応じて被害回復分配金を支払うことになる。

（注3）「代金を前払いしたのに放射線測定器が届かない」というトラブルが多数生じた業者の口座を、金融機関が凍結し、法律に基づく手続きが開始されたケース。

要望先：　―
情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
警察庁　生活安全局　生活経済対策管理官

25.　震災による給湯器の貯湯タンクの転倒被害
－今後の被害防止のため、改めて機器の設置の点検を！－

公表日：　平成２３年７月２１日

概　要：　東日本大震災など一連の地震により、家電製品などの転倒による相談が寄せられている。その中でも、屋外に設置されている電気温水器や CO2 冷媒ヒートポンプ給湯器(注 1)等（以下、給湯器とする）の貯湯タンクが倒れたり、傾いたりして故障してしまったという相談が複数寄せられており、設置の不備が疑われる事例もあった。

家庭内の家電製品や家具については、地震の際の転倒防止対策用品などが流通しており、一定程度の揺れに対しては自衛策をとることが一般的に認知されているが、給湯器の貯湯タンクについては、転倒の危険性を消費者が認識していないことが多いと思われる。大容量の給湯器が転倒した場合には、機器の故障だけでなく、まわりのものを壊したり、人に当たってけがをする危険性もある。

そこで、今後の被害の未然防止・拡大防止のために注意喚起として情報提供することとした。

（注 1）CO2 冷媒ヒートポンプ給湯器は、空気の熱を熱交換器で冷媒（CO2）に集め、その冷媒を電気エネルギーを使って圧縮機でさらに高温にし、その熱を利用しお湯を沸かすもの。電力会社やメーカーなどでは、「エコキュート」の愛称で呼ばれているものも多い。

要望先：　一般社団法人日本電機工業会
社団法人日本冷凍空調工業会
社団法人住宅生産団体連合会
社団法人日本建設業連合会
社団法人日本建設業経営協会
社団法人全国中小建設業協会
全日本電気工事業工業組合連合会

情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
経済産業省　商務情報政策局　情報通信機器課
国土交通省　住宅局建築指導課
電気事業連合会

26.　大学生に広がる投資用教材 DVD の紹介販売トラブル
－多額の借金や友人を失ってまでも本当に必要ですか？－

公表日：　平成２３年７月２１日

概　要：　最近、主に南関東の男子大学生から「友人に誘われて投資のセミナーに参加したら、高額な投資用教材 DVD を勧められ購入した。その後、別の友人に DVD を紹介すれば紹介料がもらえると言われた」という相談が消費生活センターに目立って寄せられるようになった。PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）には、2009 年度以降全国で 123 件寄せられている。

DVD の購入代金を学生ローンから借金して支払ったり、借り入れ時に「定期的な収入を得ていることにして」などとうそを言うよう促されるケースもある。また、教材の契約後に DVD を販売するためのセミナーに誘われる場合もあり、実態は連鎖販売取引の疑いがある。

今後トラブルが急速に拡大することも十分に考えられるため、大学生や大学関係者に向けて緊急の注意喚起を行う。あわせて友人を紹介している大学生については、トラブル防止のため、紹介を止めるよう呼びかけることとしたい。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
文部科学省　生涯学習政策局　生涯学習推進課

文部科学省　高等教育局　学生・留学生課

27.　「高速バス」のトラブル、増えてます－運行タイプによる、トラブルの違い－

公表日：　平成２３年７月２１日

概　要：　比較的安価で手軽に利用できるため、長距離移動手段としていわゆる「高速バス」を選択する消費者も多く、路線数や利用者数も拡大してきた。一方、「高速乗合バス」に類似したパック旅行による「高速ツアーバス」を展開する事業者も増加してきた。

しかし、全体的な利用者の増加に伴い、トラブルも増加傾向にある。また、消費者から見れば、代金を支払ってバスに乗ることだけなら、「高速乗合バス」も「高速ツアーバス」も同じようなものと映るが、両者の間には制度的・構造的に大きな違いが存在する。

そこで、「高速乗合バス」及び「高速ツアーバス」の相談件数や相談事例、問題点をまとめ、トラブルの未然防止・拡大防止のために、消費者への情報提供と事業者への要望を行う。

要望先：　公益社団法人日本バス協会
一般社団法人日本旅行業協会（JATA）
社団法人全国旅行業協会（ANTA）
高速ツアーバス連絡協議会

情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
国土交通省　自動車局　旅客課
観光庁　観光産業課

28.　「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況－開設後 3 カ月のまとめ－

公表日：　平成２３年７月２１日

概　要：　2011 年 3 月 11 日（金曜）に発生した東日本大震災により、被災地では消費生活センター等も被害を受けた。この震災の影響によって、消費生活相談を実施できない地域を支援するため、国民生活センターでは 3 月 27 日（日曜）より「震災に関連する悪質商法 110 番」（以下、「震災関連悪質商法 110 番」）を開設した。

当初、「震災関連悪質商法 110 番」では、岩手県、宮城県、福島県の 3 県を対象地域として相談を受け付けていたが、4 月 11 日（月曜）から茨城県も対象地域に加えた。開設から 3 カ月が経過したため、1 カ月、2 カ月のまとめに続き、これまでの受付状況を速報として取りまとめた。

※「震災関連悪質商法 110 番」にて受け付けた相談内容は、PIO-NET に登録・整理され、消費者庁から関係省庁へ情報提供されている

要望先：　―

情報提供先：　（消費者庁と連名公表）

29.　仏像の勧誘に注意！
－劇場型勧誘や送り付け、震災に便乗したセールストークなどに気をつけて－

公表日：　平成２３年８月４日

概　要：　近年、仏像の勧誘に関するトラブルが増加している。相談の内容を見ると、「他社が販売している仏像を当社が後から高値で買い取るので、購入してくれないか」というセールストークで仏像を勧誘する「劇場型」によるトラブルが目立つほか、震災に便乗し仏像の購入を迫るというケースもみられる。また、突然自宅を訪問され、過去の因縁があるなどと言われ不安をあおられて仏像などを契約させられたというような「開運商法」に関する相談もみられる。

仏像の勧誘に関するトラブルは、高齢者に多く見られ、悪質な勧誘も目立つことから、消費者被害の未然防止・拡大防止のため、苦情相談の内容をまとめ早急に情報提供する。

要望先：　―
情報提供先：　―

30.　造園で再利用された異臭を放つ枕木（相談解決のためのテストから　No.2）

公表日：　平成２３年８月４日

概　要：　訪問販売で造園業者によって庭に設置された国産の中古の枕木のにおいがきつく気分が悪くなった、という相談があり、枕木に「有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律」で規制されている発がん性のあるベンゾ[a]ピレン、ジベンゾ[a,h]アントラセン、ベンゾ[a]アントラセンが含まれていないかを調べたところ、基準値を大幅に超えるベンゾ[a]ピレンとベンゾ[a]アントラセンが検出された。

この枕木は、造園業者の施工により設置されたものであるため、同法の適用は受けないが、依頼センターのあっせんにより、造園業者に枕木を販売した事業者が費用を負担し、枕木は撤去された。

要望先：　―
情報提供先：　―

31.　縁台の上に足を乗せたら転倒し骨折（相談解決のためのテストから　No.3）

公表日：　平成２３年８月４日

概　要：　縁台に座ろうとして家の中から縁台の上に足を乗せたら、縁台が前に動き後ろに倒れ、骨折するなどのけがをしたという相談があった。

調査した結果、事故の原因は苦情品の端に足を乗せたために座面が傾きバランスを崩し転倒したことが考えられた。

相談者は、苦情品(縁台)を吐き出し窓のすぐ近くに置いて使用しており、腰をかける以外に踏み台としても使えるものと認識していたことが、今回の事故につながったとも考えられた。相談者が商品の名称を「ベンチ」にすればよいのではと事業者に提案し、依頼センターからも腰をかけるものであることがわかる明確な名称がよいと伝えた。その結果、事業者から季節商品であり次回販売時に名称を変更する予定であると回答があった。

要望先：　―
情報提供先：　―

32.　子どもが使用することのあるアクセサリーに関する調査結果
－カドミウム、鉛の溶出について（2011 年）－

公表日：　平成２３年８月１０日

概　要：　2010 年 1 月、消費者庁の依頼により輸入品の子どもが身につける可能性のある金属部分を含むアクセサリーについて、カドミウムと鉛の溶出に関する調査を行ったところ、一部の商品から一定量を超える鉛の溶出が認められたため、2010 年 3 月に公表し、消費者庁から消費者への注意喚起と、事業者団体に対して、金属製アクセサリーに含まれる鉛の低減に努める等の要請が行われた。

調査から１年が経過し、製品の安全確保に向けた各事業者の取り組み状況のフォローアップのため、消費者庁から再び国内に流通している子ども用金属製アクセサリーについて、カドミウム及び鉛の溶出量に関する調査の依頼があったため、市場に出回っている 243 銘柄について調査を実施した。

要望先：　―
情報提供先：　―

33.　安愚楽牧場に関するトラブル速報！第１弾－今後の情報に注意して！－

公表日：　平成２３年８月１８日

概　要：　2011 年 8 月 9 日に、東京地方裁判所に対し民事再生手続開始の申立て（事件番号：平成 23 年（再）第 61 号事件）を行った、株式会社安愚楽牧場（以下、安愚楽牧場）に関する相談が全国の消費生活センターや、国民生活センターに多数寄せられている。

現時点で PIO-NET に登録された情報をとりまとめ、情報提供する。

要望先：　―

情報提供先：　―

34.　新手の儲け話、医療機関債の販売勧誘トラブル！

公表日：　平成２３年８月２５日

概　要：　2011 年度に入り、主に高齢者が電話や訪問でしつこく医療機関債の勧誘をされるといったトラブルが各地の消費生活センターに寄せられている。

このトラブルでは、勧誘時に「医療機関債」のほか「病院債」、「医療債」、「病院への投資」などという言葉が用いられている。「医療機関債は国債と同じで、元本割れすることのない安全な商品である」「人工透析ができる医療機関にお金を出せば、高い利息が付く」などと、預貯金や国債と同じであるといった、事実と異なる説明や、高利率であることだけを強調するなどの問題勧誘が見受けられる。

そもそも医療機関債の契約は、医療法人（病院）側が借り手、消費者側が貸し手となるお金の貸し借り（金銭消費貸借契約）であると考えられ、通常、貸し手は医療法人をよく知る地域住民や銀行等であり、医療法人と関係のない、広範囲に及ぶ不特定多数の個人に電話や訪問販売などで勧誘が行われることは一般的ではないと考えられる。

そこで、トラブルの拡大を未然に防ぐため、安易に業者の話をうのみにしないよう、とくに高齢者に対し注意喚起を行う。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
警察庁　生活安全局　生活経済対策管理官
警察庁　刑事局　捜査第二課
金融庁　監督局　証券課
金融庁　監督局　総務課　金融会社室
厚生労働省　医政局　指導課
社団法人日本医療法人協会

35.　2010 年度の PIO-NET にみる消費生活相談の概要

公表日：　平成２３年８月２５日

概　要：　この概要は、国民生活センターと消費生活センターを結ぶ「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET：パイオネット）」によって収集した 2010 年度
の消費生活相談情報をまとめたものである（対象データは、2011 年 5 月末日までに国民生活センターに登録された苦情相談）。
当該情報の詳細については、「消費生活年報 2011」（2011 年 10 月発行予定）に掲載する予定である。
主な特徴

①　消費生活相談情報の総件数は減少するも、架空請求以外の相談は、2004 年度以降初めて増加。
②　東日本大震災関連の相談も約 9,000 件寄せられた。
③　70 歳以上の相談の割合が大きくなり、相談の高齢化がさらに進む。

④　「公社債」「ファンド型投資商品」「株」などの投資商品に関する相談が増加。
⑤　「アダルト情報サイト」のトラブルが各年代に広がる。
⑥　地上デジタル放送への移行に伴い、関連する相談も増加。
⑦　「取引」「安全・品質」ともに、情報通信に関連する相談が主流に。
⑧「店舗外販売」の件数が増加、とくに「電話勧誘販売」が件数・割合ともに増加。
⑨　契約・購入金額、既支払金額ともに総額が増加、投資商品の影響か。既支払金額は、過去最高に。

要望先：　―
情報提供先：　消費者庁　地方協力課

36.　2010年度のPIO-NETの危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報の概要

公表日：　平成２３年８月２５日
概　要：　この概要は、2010年度に、「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET：パイオネット）」によって収集した危害・危険情報と、医療機関ネットワーク事業（以下「医療機関ネットワーク」）の参画医療機関から収集した危害情報をまとめたものである。
当該情報の詳細については、「消費生活年報2011」（2011年10月発行予定）に掲載予定である。
データは、2011年5月末日までの登録分。なお、2007年度から、国民生活センターで受け付けた「経由相談」を除いている。
医療機関ネットワークとは、消費生活上において生命又は身体に被害を生じる事故に遭い医療機関を利用した患者から情報を収集し、注意喚起などに活用することを目的としている事業。消費者庁との共同事業であり昨年の12月より情報収集を開始した。
要望先：　―
情報提供先：　消費者庁　地方協力課

37.　比較的安価な放射線測定器の性能

公表日：　平成２３年９月８日
概　要：　2011年3月の東京電力福島第一原子力発電所の事故によって原子炉から漏出した放射性物質による環境、農作物、食肉、水等への汚染の広がりから、個人による放射線測定ならびに放射線測定器への関心と需要が高まっている。
PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）には2011年3月11日の震災以降2011年7月末までに「放射線測定器」に関連すると考えられる相談が391件寄せられており、急増している。そこで、比較的安価な放射線測定器が放射性セシウムを正しく測定できるかについてテストし、情報提供することとした。
テスト対象銘柄は、国内で販売されている1万円以上10万円未満で購入できる9銘柄と、校正済の参考品1銘柄。
要望先：　消費者庁　消費者政策課
情報提供先：　経済産業省　商務情報政策局　商務流通グループ　製品安全課
消費者庁　表示対策課
厚生労働省　医薬食品局　食品安全部　監視安全課
農林水産省　消費・安全局　消費・安全政策課
文部科学省　原子力災害対策支援本部
社団法人日本通信販売協会

38.　水槽用ろ過装置のパイプが外れて階下まで漏水
（相談解決のためのテストから　No.4）

公表日：　平成２３年９月８日
概　要：　留守中に水槽用ろ過装置のパイプが外れて水槽内の海水が噴出し、その水漏れによる被害は階下の天井、壁、家具、電気製品、床にまで及んだという事故があった。パイプの接続が外れた場所は水槽内に設置されたポンプの真上で、接続が外れたときには、水位やポンプの取り付け位置によっては、水槽の外に水が飛び出てしまうことが再現テストで分かった。

接続が外れた部位は、ポンプの清掃や点検などで抜き挿しをするため、繰り返しによりパイプ同士が擦れて接続が緩くなること、また、モニターテストでは作業者によってパイプの挿入長さに差異が生じたことから、挿入長さが短くなりパイプが抜けやすい状態で接続されてしまう可能性があること、さらに、ポンプを支持している吸盤が外れた場合には、ポンプの荷重が接続部にかかる構造であったことが、接続が外れやすかった原因であると考えられた。

以上のことから、この部位の接続をナットで締め付ける方式にする、あるいはモーターを外部フィルターに内蔵させることなどにより、水漏れ事故を防止する改善が望まれた。

このテスト結果を受けて相談者が事業者と自主交渉した結果、保険の対象外となった一部の費用を事業者が相談者に支払った。その後、商品は改良されて販売されている。

要望先：　―
情報提供先：　―

39.　前輪の支えの一部が外れ走行不能となった自動車
（相談解決のためのテストから　No.5）

公表日：　平成２３年９月８日
概　要：　走行中にタイヤの支えが外れ危険であったとの相談が消費生活センターに入り、原因を調べた。苦情品は、平成 10 年式の軽自動車で、左前輪が正しい位置からずれており、この原因は左前輪のロアアームとステアリングナックル(車軸支持部)をつなぐボールジョイントが脱落したことにより、前輪が支えの一部を失ったためであった。

ボールジョイントが脱落した原因は、ボールジョイントの内部に水分等が侵入したことでグリスの潤滑性が失われ、ボールスタッドのボール部がさびて摩耗し、ケースから脱落したことによるものであった。なお、ゴムブーツの口が摩耗して隙間が生じており、この部分から水分等が侵入したと考えられた。

ロアアームのボールジョイントは前輪を支える重要な部分で、脱落した場合、操舵や制動に重大な問題が生じるおそれがある。同様な事例は、国土交通省の自動車不具合情報に毎年複数車種にわたって見られ、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)にも寄せられています。

ボールジョイントのガタツキは、法定点検の点検項目となっており、この車のメーカーは、代理店や整備事業者向けの技術情報(サービスマニュアル)等を作成し啓発を行ってきていた。国民生活センターは今回のような事故を未然に防ぐために、ユーザーに対しても点検・整備を促すような何らかの対策を実施するよう要望したところ、ホームページにユーザー向けのロアアームボールジョイントの点検・整備の啓発情報を掲載することになった。

長期使用の車ほど摩耗や劣化が考えらるため、事故の未然防止のためには、法令で定められている定期点検整備をしっかり受けることが重要である。

要望先：　―

情報提供先：　—

40.　安愚楽牧場に関するトラブル速報！第2弾－民事再生手続の開始が決定－

公表日：　平成２３年９月８日

概　要：　2011年9月6日、株式会社安愚楽牧場（以下、安愚楽牧場）に関して、東京地方裁判所にて民事再生手続の開始が決定した（事件番号：平成23年（再）第61号事件）。全国の消費生活センターや、国民生活センターには預けていたお金はどうなるのか等という苦情が多数寄せられている。

また参考までに、現時点でPIO-NETに登録された情報をとりまとめ、情報提供する。

要望先：　—

情報提供先：　—

41.　小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」（2010年12月7日以前の販売分）7月14日公表後の危害状況について

公表日：　平成２３年９月８日

概　要：　国民生活センターでは、2011年7月14日に、「小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」(2010年12月7日以前の販売分）による危害状況について－アナフィラキシーを発症したケースも－」を公表したが、その後も多くの相談が寄せられている。

相談内容からは、事業者による製品の回収が行われていたにもかかわらず、最近の報道で回収情報を知った消費者や、自分の症状が新たに当該石けんと結びついた消費者が多数いることも明らかになった。

そこで、公表以降の茶のしずく石鹸に関する危害情報を改めて集計し、事業者の対応と行政の動きを併せて情報提供した。

要望先：　—

情報提供先：　株式会社悠香
消費者庁　消費者政策課
厚生労働省　医薬食品局　安全対策課

42.　子どもを自転車に乗せたときの転倒に注意！

公表日：　平成２３年９月２２日

概　要：　医療機関ネットワーク事業では、子どもを自転車に乗せていた時に転倒したなどの転倒・転落事故情報を、2010年12月から2011年7月末までに62件収集した。この中には走行中以外に事故が起きたケースも見られた。子どもを乗せていた時の自転車の事故は保護者の不注意と捉えられる傾向があるが、特に都市部などでは車に代わることのできない重要な交通手段でもあり、保護者が子どもを自転車に乗せることは日常的に行われている。しかし、万一自転車が転倒した場合には、子どもが大きなけがをすることもある。

そこで、子どもを自転車に乗せて使用する実態について消費者アンケートを実施し、危険を感じた状況を調べるとともに、自転車の押し歩き時、停車時の安定性などを使用実態に即してテストし、使用上の注意点を明確にして消費者に情報提供することとした。

医療機関ネットワーク事業とは、消費生活上において生命又は身体に被害を生じる消費生活上の事故情報を参画医療機関から収集し、国民への注意喚起などに活用することを目的として実施している事業。消費者庁と国民生活センターの共同事業であり、2010年12月より情報収集を開始した。

道路交通法では、「幼児」は6歳未満の者を指す。また、各都道府県の道路交通規則では、運転者のほかに自転車に乗せることので

きる者の年齢は6歳未満と規定されている。しかし、6歳以上の者を自転車に乗せている実態が判明したため、本資料では6歳以上も含む場合は「子ども」という表現を使用する。

件数は、本調査のため特別に事例を精査したものである。

本資料での「走行中」とは、ある程度の速度に達して定常走行している状態のことを指すこととする。

要望先： 社団法人自転車協会

情報提供先： 消費者庁　消費者政策課
経済産業省　商務情報政策局　商務流通グループ　製品安全課
財団法人自転車産業振興協会

43. CO2（二酸化炭素）排出権取引に関する儲け話のトラブル！
－一般の消費者は手を出さないで－

公表日： 平成２３年９月２２日

概　要： 2011年1月から、「電話の後自宅を訪問され、『元本は必ず戻る。すぐ倍になる』などと勧誘を受け、CO_2 排出権取引の契約をした。その後『追証が必要になった』と連絡があり、支払ったお金が全てなくなった。投資の経験は全くなく、こんなことになるとは思わなかった」などといった CO_2（二酸化炭素）排出権取引に関する儲（もう）け話のトラブルが急増している。

業者の交付する資料を見ると、消費者は CO_2 排出権そのものではなく、欧州の市場で取引のある「CO_2 を排出できる権利」の価格相場を参照するCFD取引（CO_2 排出権のCFD取引）を行っているものと考えられる。CO_2 排出権のCFD取引は、ロコ・ロンドン金取引と同様、ハイリスクで複雑なデリバティブ取引である。以前トラブルが目立っていたロコ・ロンドン金取引の分野は2011年1月の商品先物取引法の施行に伴って規制強化がされたことから、業者が CO_2 排出権のCFD取引の分野に対象商品をシフトさせていることが推測される。CO_2 排出権は取引業として商品先物取引法上無許可・金融商品取引法上無登録業者であっても直ちに違法な販売勧誘といえず、法律の隙間をついた取引といえよう。

相談の特徴としては、高齢者が訪問を受け、リスクなどについて説明がないまま契約し、多額の損失を被ってトラブルになるケースが多いほか、業者に親切にされ、断れなくなって契約してしまう事例が目立つ。

そこで、(1) CO_2 排出権のCFD取引の仕組みがわからず、投資経験もない一般の消費者は決して契約しないこと、(2) 電話や訪問を受けてもはっきりと勧誘を断るよう、とくに高齢者に向けて注意喚起を行う。

要望先： ―

情報提供先： 消費者庁　消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁　生活安全局　生活経済対策管理官
警察庁　刑事局　捜査第二課
経済産業省　産業技術環境局　環境政策課　環境経済室
環境省　地球環境局　地球温暖化対策課　市場メカニズム室

44. 第39回国民生活動向調査＜結果・速報＞
－「震災に関連した悪質商法の勧誘や消費者トラブル」の状況－

公表日： 平成２３年９月２２日

概　要： 国民生活センターは、2011年5月～6月に、大都市に居住する男女を対象とした「第39回　国民生活動向調査」を実施した。この調査には、消費者をとりまく環境や消費者意識の変化を捉えるため

に1971年以降ほぼ同一の項目を実施している時系列テーマと、時々の生活や社会問題となっている事象を扱う特定テーマがある。
　今回は特定テーマとして、東日本大震災の 2〜3 カ月後の、被災地以外の地域における「震災後の消費者意識・行動」や「震災に関連した悪質商法の勧誘の状況」などについて調査した結果を、震災半年後にあたり、防災月間でもある9月に速報として取りまとめた

要望先：　—
情報提供先：　消費者庁　地方協力課

45.　「震災に関連する悪質商法 110 番」開設期間中に寄せられた相談の傾向

公表日：　平成２３年９月３０日

概　要：　平成 23 年 3 月 11 日（金曜）に発生した東日本大震災による被害を受け、消費生活相談を実施できない地域を支援するため、3 月 27 日（日曜）より 7 月 29 日(金曜)までの 120 日間、国民生活センターに「震災に関連する悪質商法 110 番」（以下、「震災関連悪質商法 110 番」）を開設した（開設当初は、岩手県、宮城県、福島県の 3 県を対象地域として相談を受け付けていたが、4 月 11 日（月曜）から茨城県も対象地域に加えた）。
　以下、「震災関連悪質商法 110 番」の開設期間の相談傾向を取りまとめるとともに、平成 7 年 1 月 17 日に発生した阪神・淡路大震災時に開設した「震災関連消費生活ダイヤル」（平成 7 年 2 月 7 日から 3 月 31 日までの土日祝日を含む 53 日間開設）の相談傾向との比較を行った。

要望先：　—
情報提供先：　（消費者庁と連名公表）

46.　消石灰による失明事故発生

公表日：　平成２３年１０月６日

概　要：　農業生産や家庭菜園において、農作物の生育を促すために土つくりは欠かせない。肥料用消石灰は酸性土壌を中和させ、作物に適した土壌を作るために用いられる。ホームセンターなどでは家庭園芸用の消石灰も販売されており、広く土壌つくりに利用されている。農作業中に消石灰が眼に入り、左眼を失明するという事故情報が PIO-NET に入力された。
　（社）日本眼科医会は平成 19 年に「運動時のライン引きに使用されている消石灰は強アルカリ性で、目に入ると角膜や結膜等を侵し、視力に関わる障害を残すこともある」として「学校での水酸化カルシウム（消石灰）使用禁止について（要望）」を文部科学省に要望し、同省が同省所管の学校においては消石灰を使用しないよう指導した。同医会は要望の際に、平成 3 年に農作業中に発生した消石灰の飛散による両目失明の事故もあわせて報告している。
　消石灰は強アルカリ性で眼に入ると危険であるが、注意表示が書かれていない商品も販売されていることから、今後の被害の未然防止のため消費者に情報提供するとともに、使用にあたっての注意喚起を行った。
日本眼科医会は、まず平成 8 年に全国 47 支部において実態調査を実施し、消石灰による眼の事故を確認し、学校での消石灰の使用を禁止し、より安全な炭酸カルシウムなどの使用促進を日本学校保健会、教育委員会に働きかけた。平成 19 年に再度、調査を実施し文部科学省に要望を行った。

要望先：　—
情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
厚生労働省　労働基準局　安全衛生部　化学物質対策課

厚生労働省　医薬食品局　審査管理課　化学物質安全対策室
農林水産省　消費・安全局　農産安全管理課
経済産業省　製造産業局　化学課
日本石灰協会

47.　「平成 23 年度国民生活センターADR 実態調査」の結果報告
公表日：　平成２３年１０月６日
概　要：　　全国 47 都道府県の消費生活センター等に所属する消費生活相談員を対象に、国民生活センターADR における認知度や活用状況等に関するアンケートを実施し（有効回答数 1,698)、「平成 23 年度国民生活センターADR 実態調査」として取りまとめた。
要望先：　―
情報提供先：　―

48.　手続件数 300 件を超えた国民生活センターADR
公表日：　平成２３年１０月６日
概　要：　　平成 21 年 4 月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会では、今般、申請件数が 300 件に達し、手続終了件数も 200 件を超えたことから、申請状況の概況等について取りまとめた（平成 23 年 8 月末時点。）
要望先：　―
情報提供先：　―

49.　2010 年度の製品関連事故に係る消費生活相談の概要－最近の訴訟事案も含めて－
公表日：　平成２３年１０月６日
概　要：　1995 年 7 月に施行された製造物責任法の活用状況を把握するため、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に収集した 2010 年度の製品関連事故に係る消費生活相談の状況を調査し、その結果をとりまとめた。また、製造物責任法に基づく訴訟についてとりまとめた。
要望先：　―
情報提供先：　消費者庁 地方協力課

50.　国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 23 年度第 2 回）
公表日：　平成２３年１０月６日
概　要：　　平成 21 年 4 月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会によるＡＤＲの実施状況と手続結果の概要について公表する。

実施状況（平成 23 年 4 月 1 日～年 8 月 31 日）
申請件数　：　57 件
（平成 21 年 4 月 1 日からの累計件数　300 件）
手続終了　：　41 件（和解成立 25、和解不成立 12、取下等 4）
（平成 21 年 4 月 1 日からの累計件数　201 件（和解成立 104、不調 69、取下等 28）
結果の概要
　第 10 回紛争解決委員会（9 月 15 日開催）での審議を踏まえ、結果の概要を公表。
（1）パチンコ攻略情報の売買契約の解約に関する紛争
（2）マンションの補修に関する紛争
（3）包茎手術の返金に関する紛争
（4）出資社員券の解約に関する紛争
（5）変額個人年金保険の解約に関する紛争（２）
（6）新築分譲住宅の電柱埋設に関する紛争

(7) プリペイドカードの有効期限に関する紛争
(8) 競馬投資ソフトウェア代金の返金に関する紛争（２）
(9) 結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争
(10) 事故が発生したバイクの引取りに関する紛争
(11) 店舗内事故の損害賠償請求に関する紛争
(12) モデル登録の解約に関する紛争
(13) 引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（１）
(14) 結婚式と披露宴の解約に関する紛争（３）
(15) 終身介護年金保険の解約に関する紛争
(16) 電動自転車の事故に関する紛争
(17) 航空券取扱手数料の返還に関する紛争
(18) デジタルコンテンツ利用料金の返金に関する紛争
(19) 未公開株に関する紛争（４）
(20) 多数の生命保険の解約に関する紛争
(21) ネットショップの代理店契約の解約に関する紛争
(22) 投資信託に関する紛争
(23) サイドビジネス情報の解約に関する紛争（２）
(24) 国際線航空券の払戻に関する紛争
(25) カーナビの修理に関する紛争

要望先：　―
情報提供先：　―

51.　キックスケーターで転倒した際にハンドルの端で右ほおを裂傷
（相談解決のためのテストから　No.6）

公表日：　平成２３年１０月６日

概　要：　5 歳児がキックスケーターに片足をかけた状態で転倒し、ハンドルの端が顔面にぶつかり右ほおに裂傷を負ったという相談があった。

調査した結果、苦情品のハンドルの端部には、樹脂製のカバーが施されていたが、転倒の衝撃でカバーがパイプ内に押し込まれてパイプ端部が露出してしまい、その端部が顔面にあたり裂傷を負ったものと考えられた。また、製品の対象者に関する表示を調べたところ、取扱説明書には「耐荷重量 70kg まで(対象年齢 7 歳以上)」と記載されていたが、外箱には「耐荷重量 70kg まで」としか表示がなく、購入時に対象年齢を判別することはできなかった。

テスト結果の報告を受けたメーカーは、ハンドルの金属製パイプの内径を小さくするなどしてカバーが外れて端部が露出しないような構造に改善するとともに、対象年齢についても、購入時に判別できるよう外箱にも表記するようにした。また、相談者には解決金が支払われた。

要望先：　―
情報提供先：　―

52.　基材に鉛が含まれる工芸用金属シート（相談解決のためのテストから　No.7）

公表日：　平成２３年１０月６日

概　要：　「アクセサリーなどを作るために使用している工芸用金属シートに鉛の使用が疑われるので調べてほしい。」との依頼があり、シートについて調べた。

この工芸用金属シートの日本語で書かれたラベルには、「錫（すず）の合金を薄く加工したシートです。」といった表示が見られたが、販売元のアメリカ法人のインターネット販売サイトには、商品に鉛が含まれている旨の説明があった。

シートを裁断して、断面を拡大観察したところ、表面に薄い層が

みられ、含まれている金属元素を調べたところ、表層部分には錫がみられ、断面全体に満遍なく鉛がみられた。このことから、シートは鉛を含む合金に錫の被覆が施されているものと考えられた。

販売者は、シートに鉛が含まれていることを把握し、ホームページに、以前の鉛などの毒性のある金属を含まないという表記に誤りがあったことのお詫（わ）びの文章を掲載した。

要望先：　―

情報提供先：　―

53.　誤った接続によって発火したポータブル充電器

（相談解決のためのテストから　No.8）

公表日：　平成２３年１０月６日

概　要：　ポータブル充電器にUSBケーブルを接続し、それにACアダプターを接続してコンセントにつなげたところ、充電器が発火したという相談があった。

苦情品はスマートフォンなどの端末を充電するリチウムイオン充電池を内蔵したポータブル充電器。また、この充電器本体もACアダプターを使って充電することができる。付属のUSBケーブルはスマートフォンなどの端末を充電するときに使用するものであるが、事故発生時、このUSBケーブルの先に誤って充電器本体を充電するためのACアダプターを接続していた。このため、ACアダプターが本来接続されるコネクタではないUSBコネクタにつながった状態になっていた。

相談者の申出によると、事故発生時、充電器本体の電源スイッチはOFFで、充電器本体とACアダプターを接続した後に就寝し、翌朝に発火に気がついたとのことであった。これに基づいて再現テストを行ったが、同じ現象は確認されなかった。一方、充電器本体の電源スイッチをONで同様のテストを行ったところ、大きく発火する様子が確認された。

今回の発火事故は充電時の誤った接続が直接の原因と考えられるが、USBケーブルとACアダプターのプラグがそれぞれ接続できる形状であったことや、取扱説明書が英文表記であったため、消費者が適切な使用方法を認識できなかったことが考えられた。また付属のACアダプターは、電気用品安全法の対象品目になっているが、表示に不備がみられた。本件に関して、輸入販売元より商品の回収・返金の社告が出されている。

要望先：　―

情報提供先：　―

54.　「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第5報）

－発生から半年間の相談の推移－

公表日：　平成２３年１０月１７日

概　要：　2011年3月11日に発生した「東日本大震災」から半年以上が経過した。震災に関する消費生活相談情報については、発生直後から全国の消費生活センター及び国民生活センターに多数寄せられてきた。これまで、発生から2週間後、1カ月、2カ月、3カ月経過時点で、4回にわたってその時期での情報をまとめている。

今回の第5報は、発生から半年間の相談の傾向について、時期別、地域別で、どのような違いがみられるのか等をまとめ、情報提供する。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
消費者庁　地方協力課

55.　アートメイクの危害

公表日：　平成２３年１０月２７日

概　要：　いわゆるアートメイクとは、人の皮膚に針を用いて色素を注入することにより、化粧をしなくても眉・唇等の色合いを美しく見せようとする施術である。

アートメイクは人の皮膚に針等で色素を入れるものであり、危険性の高い行為であるため、日本では医師免許を有しない者が業として行えば医師法違反にあたるとされている（平成 13 年 11 月 8 日医政医発第 105 号）。PIO-NET にはアートメイクに関する危害が 2006 年からの 5 年で 121 件寄せられており、その 95%は医師免許を有しない者が行った施術によると思われる事例である。

医師免許を有しない者の施術による逮捕や書類送検の例もあるが、消費生活相談には毎年アートメイクの危害に関する相談が寄せられている。そこで、アートメイクに関する危害情報を分析し、消費者に対してアートメイクについての注意喚起を行うこととする。呼び方はいろいろあるが、ここでは、化粧の一部として眉、アイライン、唇の皮膚に針等で色を入れる施術を行ったものを「アートメイク」と呼称する。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
厚生労働省　医政局医事課
警察庁　生活安全局　生活経済対策管理官

56.　「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にだまされないで！

公表日：　平成２３年１０月２７日

概　要：　国民生活センターでは、国内での換金が困難な外国通貨（イラク通貨とスーダン通貨）のトラブルについて昨年、複数回、注意喚起を行った。今年度に入ってからは、アフガニスタンの通貨の相談が多数寄せられている。また、ベトナムの通貨やリビアの通貨の相談も見受けられ、5 カ国の通貨全体の相談件数は昨年以降、依然として多い傾向にある。

外国通貨取引の相談特徴としては、以前、未公開株や社債、海外先物取引、さらに「リゾートホテル会員権」「和牛の預託取引」「訪販リフォーム工事」等のトラブルに遭った消費者に対して「過去に購入した未公開株等を買い取る代わりに、外国通貨を購入してほしい」と持ちかける、いわゆる「二次被害」のケースが目立つ。

また、外国通貨は特定商取引法の商品・役務・指定権利に含まれないとされているため、電話勧誘販売であっても、適用外となり、規制の網がかけられない現状となっている。

そこで、国内でほとんど流通していない外国通貨の購入を迫る手口について情報提供を行い、このような悪質な勧誘にだまされることのないように広く注意喚起をすることとしたい。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
消費者委員会　事務局
警察庁　生活安全局　生活経済対策管理官
警察庁　刑事局　捜査第二課

57.　市役所職員をかたる還付金等詐欺が再び増加！
－急かしながら、スーパーやコンビニの ATM へと誘導する新たな手口－

公表日：　平成２３年１１月１日

概　要：　市役所等の自治体職員を名乗り、医療費や社会保険料等の還付金

手続きのためにATMへ誘導して送金をさせる手口（いわゆる“還付金等詐欺”）は、2008年度には全国的に多数発生したものの、2009年度以降は激減した。
2011年度に入り、ある地域の特定の市役所名をかたる、還付金等詐欺と思われる相談が再び増加傾向を示している。最近は、「手続きは本日中」と言うなど、短時間のうちに、スーパーやコンビニエンスストア等、金融機関以外のATMコーナーで操作を行うように誘導する手口が目立つ。
新たに目立ってきた、市役所等の職員をかたる“還付金等詐欺”について、これまでに発生した地域の情報を提供し、被害の未然防止のために、改めて消費者に向けて注意喚起を行う。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
消費者庁　地方協力課
警察庁　刑事局　捜査第二課

58.　廃業した国内商品先物取引業者から被った損金を「取り戻す」という怪しい勧誘
－「隠し財産が見つかった」「返金される」の言葉にだまされないで！－

公表日：　平成２３年１１月１０日

概　要：　2011年度に入ってから、「過去、国内商品先物取引で損をしたことがあるが、先日、先物取引業者の関係者から、『手数料はかかるが返金される』などと電話があった。信用できるか」などといった相談が複数寄せられている。
この相談は、過去に国内商品先物取引で損失を被った消費者に対して、商品先物取引に係る業者や返金機関などの名をかたって、返金のための手数料や探偵業の調査費用などを求めたり、被害回復を名目として有価証券（株・社債など）などの金融商品の契約を勧める電話がかかってきたというものであり、いわゆる「二次被害」のトラブルと考えられる。相談件数の急増傾向も見られる。
そこで、国民生活センターでは、このような不審な返金話には絶対に耳を貸さないよう、特に過去、国内商品先物取引により損をした消費者に対して注意喚起を行うこととする。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
消費者委員会事務局
経済産業省　商務流通グループ　商取引監督課
農林水産省　食料産業局　商品取引グループ
日本商品先物取引協会

59.　消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例

公表日：　平成２３年１１月１０日

概　要：　全国の消費生活センターには、消費者と事業者との間で締結される商品やサービスの契約に関して多数の相談が寄せられており、消費生活相談の現場では各種の法令等に基づき、その被害の救済に取り組んでいる。なかでも消費者契約法（以下、法）は、あらゆる消費者契約を対象として、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項によって被害を受けた消費者の事後救済を可能とするものであり、消費者契約にかかわるトラブルを解決する有効な手段として活用されている。
国民生活センターでは、法に関連する消費生活相談を整理し、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項について、代表例と傾向をまとめている。また法の施行（2001年4月1日）後は、法に関連する主な裁判例について収集し情報提供している。今回は、昨年11月公

表以降に把握できたものをとりまとめた。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　地方協力課

60.　「個人情報相談」6 年間の傾向と 2010 年度の相談概要

公表日：　平成２３年１１月１０日

概　要：　2005 年 4 月 1 日に全面施行された個人情報保護法及び「個人情報の保護に関する基本方針」に基づき、国民生活センターは、「個人情報相談窓口」を設置し、個人情報に関する相談を受け付け、助言・あっせん等や消費者庁と共催で個人情報保護法説明会を行ってきた。

また、2010 年 11 月 16 日に開催された「第 3 回 個人情報保護専門調査会」で行われたヒアリングの場では、国民生活センターが消費者から受け付けた個人情報相談の傾向と相談処理内容等を説明した。

一方、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（2010 年 12 月 7 日閣議決定）において、国民生活センターが行っていた、消費者からの直接相談は廃止となった。これに伴い、個人情報相談窓口も、2011 年 3 月 31 日をもって、国民から直接、相談を受ける窓口を廃止することとなった。

以下は国民生活センター及び各地の消費生活センター等の個人情報相談窓口に寄せられた、個人情報相談 6 年間の傾向と 2010 年度の相談概要をまとめた内容である。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　地方協力課

61.　車輪を固定するハブボルトが折損し走行不能となった自動車（相談解決のためのテストから　No.9）

公表日：　平成２３年１１月１０日

概　要：　約 2 カ月前にスタッドレスタイヤへ交換したが、高速道路を走行中にハブボルト（車輪を車軸に取り付けているボルト）が折損して走行不能になったという相談があった。

この車両の車輪は、1 輪あたり 5 本のハブボルトで車軸に取り付けられていた。ハブボルトが折損したのは 4 輪のうち右前輪のみで、5 本中 4 本が折損していた。

車軸には車輪とずれて擦れ合った痕があり、ハブボルトが入る車輪の穴の内側にはハブボルトに何度も衝突した痕があったことから、ハブボルトが折損する前に、車輪を取り付けるネジが緩んでいたことが考えられた。

折損した 4 本のハブボルトについて破断面を観察したところ、繰り返しの荷重によって少しずつ亀裂が進行して折損したことがわかった。

参考のテスト車両を用意し、車輪を取り付けるネジを緩めてテストコースを走行し続けたところ、次第にネジの緩みが大きくなり車輪ががたつき、ハブボルトが入る車輪の穴の内側にはハブボルトに何度も衝突した痕が生じていた。

以上のことから、ハブボルトが折れた原因として、車輪を取り付けるときのネジの締め付け方が不十分であったことが考えられた。

この車両のタイヤをスタッドレスタイヤへ交換した自動車用品店はテスト結果を受け入れて、自動車の修理費用やレッカー費用等を負担することで和解した。また、今後のタイヤ交換作業の見直しなどの対策をすることになった。

要望先：　―

情報提供先：　―

62.　不織布から金属製のノーズワイヤが突き出るマスク
（相談解決のためのテストから　No.10）
公表日：　平成２３年１１月１０日
概　要：　「不織布のマスクを着けていたらノーズワイヤが不織布を突き破って顔を傷つけた。商品に問題がないか調べてほしい。」との依頼があり、マスクについて調べた。
このマスクは鼻に当たる位置に金属製の針金をポリエチレン樹脂で被覆したノーズワイヤが入っていた。ノーズワイヤの両端からは鋭利な金属部分が露出しており、使用時を想定してノーズワイヤを曲げ伸ばしすると、先端部が不織布から飛び出すことがあった。
テスト結果の報告を受けた輸入元は、それまでは樹脂被覆の金属製ノーズワイヤを使用したマスクを輸入していたが、以後は樹脂製のノーズワイヤを使用したマスクのみを輸入するとのことであった。
要望先：　―
情報提供先：　―

63.　安愚楽牧場に関するトラブル速報！第３弾
－「被害を取り戻す」という二次被害のトラブルに気をつけて－
公表日：　平成２３年１１月１４日
概　要：　株式会社安愚楽牧場（2011年11月8日、東京地方裁判所にて民事再生手続の廃止が決定）と契約をしていた消費者に対して、被害を回復するとかたって別の金融商品の購入などを勧める、いわゆる「二次被害」に関する相談が、消費生活センター及び消費者庁に寄せられた。
今後、同様の手口が発生する可能性もあるため、消費者に対して注意を呼びかける。
要望先：　―
情報提供先：　―

64.　急増するスマートフォンのトラブル
公表日：　平成２３年１２月１日
概　要：　パソコンのように多様なウェブサイトにアクセスしたり、アプリケーションソフトをダウンロードして利用者が機能の追加をすることができるスマートフォンの普及が急速に進んでいる。その一方で、スマートフォンの特性についての情報が消費者に十分行き渡っていないなかで、従来の携帯電話の延長線上で利用され、トラブルが生じている。
スマートフォンに関する2011年度の相談件数は、1,789件（2011年10月31日までの登録分）であった。2010年度の同時期（542件）と比較しても、3倍以上の相談が寄せられている。
今後もスマートフォンを利用する消費者の増加が予想されるが、事業者と消費者の情報格差は大きく、事業者にとって「スマートフォンだから仕方がない」、「スマートフォンだから当たり前」ということでも、消費者には当たり前ではないことが多い。
さらに、スマートフォンの機能は、「パソコンに近い」とも言われるが、毎日持ち歩いて使うので、不具合が生じると不満がより大きいこと、多くの場合、通信契約と一体で販売されているため、機器の不具合等で解約すると、通信契約の解約料もかかるなど通信契約と密接に関連していることなどから、トラブルの解決の面では、パソコンともまた異なる特性を持っている。

そこで、相談事例をもとに問題点等を整理し、今後の被害の未然防止・拡大防止のため情報提供する。

要望先： ―

情報提供先： 消費者庁　消費者政策課
総務省　総合通信基盤局　電気通信事業部　消費者行政課
消費者委員会事務局
社団法人電気通信事業者協会
社団法人電気通信サービス向上推進協議会

65.　悪質“出会い系サイト”における高額請求の被害
－収入が得られると誘導されたサイトでメール交換－

公表日： 平成２３年１２月１日

概　要： ここ数年、全国の消費生活センターには、“出会い系サイト”に関する相談が､引き続き寄せられており年間3万件にも上っている。手口は巧妙になり、契約金額も高額になっている。
最近の相談をみてみると、内職紹介サイトやアルバイト情報サイトに登録をした後、出会い系サイトからメールが来るようになったというものが目立つ。これは、内職や仕事を探している人が収入を得られるなどとうたったインターネット上の広告やチラシに掲載されているＵＲＬをクリックし、空メールを送ることにより、その後､出会い系サイトからメールが届くようになる。このケースでは､いつの間にか“出会い系サイト”に誘導されているため、“出会い系サイト”に登録したという意識がない消費者もみられる。
しかし、消費者が「サクラにだまされた」等と消費生活センターに相談を寄せても､出会い系サイト業者等は「サクラなんていない。メール交換サービスはきちんと提供している」等と回答し、返金には応じない。確かに、メール交換サービスが提供されていることは事実であり、消費生活センターでは､「サクラ」の存在を確認することは難しい。加えて、交換していたメールを保存している、記録を残している例が少ないこともトラブル解決を難しくしている。
相談が多く寄せられる“出会い系サイト”は、広告や表示、迷惑メール等の問題点がみられる場合もあるが、まずは消費者がトラブルに遭わないよう十分に注意する必要がある。手口が巧妙になってきていることから、最近の相談事例を紹介し、今後の被害の未然防止のため消費者に情報提供する。

要望先： ―

情報提供先： 消費者庁　消費者政策課
警察庁　生活安全局　情報技術犯罪対策課
総務省　総合通信基盤局　電気通信事業部　消費者行政課
消費者委員会事務局

66.　家庭用電動工具の使い方に注意！－指の切断や内臓損傷の事故も－

公表日： 平成２３年１２月８日

概　要： 電動工具は､「切る」､「穴をあける」､「削る・磨く」など様々な作業で使われ、種類も多くある。最近では、一般消費者向けの商品が数多く売られているなか、ホームセンターで電動工具をレンタルしているところもあり､購入しなくても手軽に電動工具に接する機会がある。しかし、便利な電動工具も使い方に注意しないと、思わぬ大事故を引き起こしかねない。
PIO-NET には、家庭用電動工具に関する相談件数が、2006～2011 年９月末までの約５年間で 357 件寄せられており、そのうち「自宅でゴム製の角材を電動のこぎりで切断中、電動のこぎりが手を離れて跳ね上がったときに右手の中指を切断した」などのような危害情

報が 19 件、危険情報が 21 件寄せられている。
　また、2010 年 12 月から開始した医療機関ネットワークに寄せられた情報では、「自宅の庭の枝を小さく切断していたところチェーンソーが横に滑り、左手を受傷した」など 2011 年 9 月末までに 26 件あった。このほか、2010 年 3 月末日で終了した危害情報システムの病院情報によると、2005～2009 年度の 5 年間で 347 件の危害情報が寄せられていた。
　電動工具による受傷は、カッターや包丁のような刃物による受傷に比べ重傷になるものもあり、指の切断や内臓損傷などの情報もあった。また、電動工具が身近になったことで高齢者や初心者が被害に遭う事例もあった。そこで、今まで電動工具に接していなかった消費者やこれから使おうと思っている消費者の事故の未然防止を図るために、具体的な事例を基に電動工具の使用時の注意を情報提供することとした。

要望先：　一般社団法人日本電機工業会
　　　　　社団法人日本 DIY 協会

情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
　　　　　　　消費者委員会事務局

67.　消費者問題に関する 2011 年の 10 大項目

公表日：　平成２３年１２月８日

概　要：　国民生活センターでは、その年に消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する 10 大項目」を選定し、公表している。
　2011 年は、3 月 11 日に東日本大震災が発生し、それに関連して様々な消費者トラブルが生じた年となった。また、国民生活センターの在り方に関する議論を契機として、消費者行政の在り方にも注目が集まった。

消費者問題に関する 2011 年の 10 大項目
・東日本大震災が発生。関連した相談が多く寄せられる
・放射性物質に関する不安広がる
・劇場型勧誘（買取業者が登場する儲（もう）け話）、後を絶たず
・和牛預託オーナー制度を運営する安愚楽牧場が倒産
・旧茶のしずく石鹸（せっけん）による小麦アレルギー、重篤な症例も
・ユッケによる集団食中毒事件発生
・賃貸住宅をめぐる最高裁判決相次ぐ
・規制仕分けを受け、悪質マンション勧誘、貴金属等の訪問買い取りサービスに対し規制強化へ
・集団的消費者被害救済制度など、消費者の利益を守る制度導入に向け検討進む
・国民生活センターの在り方の見直しに係る議論進む

要望先：　―

情報提供先：　―

68.　使い捨てカイロを入れていたら低温やけどになったポケット付きの腹巻き
（相談解決のためのテストから　No.11）

公表日：　平成２３年１２月８日

概　要：　携帯用カイロを入れて使用する腹巻きを購入し使用したら低温やけどになった。低温やけどとなった原因を調べてほしい、という依頼を受けた。
　苦情品は、ポケットが付いたポリエステル、レーヨン、ポリウレ

タン混用の腹巻き。
相談者は、タイツの上に苦情品の腹巻きを2枚重ねて着用しており、最も外側となる腹巻きのポケットに使い捨てカイロを入れて使用していたとのことである。そこで、事故発生時と同じ重ね方をしてカイロを使用した際の、腹巻きと皮膚が接触する部分の温度変化を、人体モデルを使って観察した。その結果、カイロに重なる箇所では、カイロの発熱に伴い温度が上昇し、カイロをポケットに入れてから約50分後には、50℃付近まで温度が上昇した。
実際の人体では、血液の流れによって熱が運ばれ拡散するため、今回のテスト結果と実際に使用した時の温度は異なると考えられる。しかし、再現試験による測定の結果、カイロと重なる箇所ではカイロの発熱によって温度が上昇したことから、発熱体となるカイロが密着する状態が長時間続くと低温やけどを負う可能性があると考えられた。
このテスト結果を受けて、事業者から「今シーズンは店頭表示に低温やけどについての注意喚起をする」との報告があった。

要望先：　―
情報提供先：　―

69.　耳の中で膨張して取り出せなくなったビーズ
（相談解決のためのテストから　No.12）

公表日：　平成２３年１２月８日

概　要：　「水分を吸収すると膨らむビーズを子どもが耳の中に入れてしまい、ビーズが耳の中で膨張したため、手術で取り出した。危険なので商品に問題がないか調べてほしい。」との依頼があり、調査した。
当該商品は最大径の平均が3.3mmの球状の商品であり、水に浸漬（しんせき）して遊ぶ旨の表示がありました。表示内容に従って当該商品を十分量の水に浸漬すると、急速に吸水し、周囲の形状に沿って膨潤しました。膨潤した当該商品は脆（もろ）く崩れやすいため、外耳道のような細長く複雑な形状の中で膨潤した場合は、耳かき等で容易に取り出せなくなるおそれがあり、安全性に問題があると考えられた。
当該商品には耳に入れることに対する注意表示はなかったが、事故防止の観点からは注意表示を充実させる必要があると考えられた。
依頼センターがテスト結果をもとに販売事業者に対し取扱説明書の表示を改善するよう要望したところ、「絶対に耳に入れないでください」、「万が一耳に入ってしまった場合は、無理に取ろうとせず必ず早期に耳鼻科の受診をしてください」との注意表示及び耳に入れない旨の絵表示が追加された。

要望先：　―
情報提供先：　―

70.　比較的安価な放射線測定器の性能－第2弾－

公表日：　平成２３年１２月２２日

概　要：　2011年9月8日に「比較的安価な放射線測定器の性能」（以下、「前回のテスト」とする）について公表したところであるが、住民がホットスポットを発見して報道されたり、新機種が市場に投入されるなど、放射線測定器はなお注目を集めている。こうした状況を踏まえ、前回のテストで対象にしていない放射線測定器について追加で調査を行うこととした。
PIO-NETには2011年3月11日の震災以降2011年11月末までに「放射線測定器」に関連すると考えられる相談が680件と、非常に

多く寄せられている。そこで、比較的安価な放射線測定器が放射性セシウムを正しく測定できるかについてテストし、情報提供することとした。
テスト対象銘柄は、国内で販売されている 1 万円以上 10 万円未満で購入できるもので、前回のテスト対象銘柄と重複しない 5 銘柄と、校正済の参考品 1 銘柄である。

要望先： 消費者庁　消費者政策課

情報提供先： 農林水産省　消費・安全局　消費・安全政策課
文部科学省　科学技術・学術政策局　原子力安全課
文部科学省　スポーツ・青少年局　学校健康教育課
消費者委員会事務局
社団法人日本通信販売協会

71.　歯科インプラント治療に係る問題－身体的トラブルを中心に－

公表日： 平成２３年１２月２２日

概　要： 歯科インプラント治療とは、歯がなくなったところの骨に人工物を埋め込み、その上に人工の歯を作る治療法である。公的医療保険が適用されない自由診療であるが、残存歯への負担や侵襲がより少ない等の利点から、歯が欠損した場合に生活の質（QOL）を向上させることができる有効な治療法である。
一方、PIO-NET には、歯科インプラント治療により危害を受けたという相談が 2006 年度以降の約 5 年間で 343 件寄せられており、増加傾向にある。その中には、数カ月～数年間にわたって身体症状が継続したという相談も多く、治療上生じた問題によって日常生活にも影響が及んでいるという相談も寄せられている。
そこで、歯科インプラント治療により危害を受けたという相談情報を分析し、情報提供した。
国民生活センターでは、全国の消費生活センターに寄せられた相談のうち、商品・サービスや設備等によりけがをしたり体調不良や身体的なトラブルを申し出た事例を「危害」と分類している。

要望先： 消費者庁　消費者政策課
社団法人日本歯科医師会
日本歯科医学会
公益社団法人日本口腔インプラント学会
特定非営利活動法人日本歯周病学会
社団法人日本口腔外科学会
社団法人日本補綴歯科学会

情報提供先： 厚生労働省　医政局　歯科保健課
厚生労働省　医政局　総務課
消費者委員会事務局
独立行政法人医薬品医療機器総合機構
日本歯科医療管理学会

72.　水でぬらすだけで冷感が得られることをうたったタオル
－湿疹・かぶれの原因となることも－

公表日： 平成２４年１月１９日

概　要： 東日本大震災の影響により、昨夏は例年にも増して、消費者の節電に対する意識が高まり、電気を使用せずに冷感を得られる「冷感グッズ」が売り上げを伸ばしたことが新聞等でも報道された。そのような「冷感グッズ」のひとつに「水にぬらすだけでひんやり」や「水に浸してすぐひんやり」など、水でぬらして首等に巻くことで冷感が得られることをうたったタオル（以下、「冷感タオル」とする）がある。

2011年に入り、このようなタイプの「冷感タオル」を使用して「湿疹がでた」や「赤く腫れた」等の苦情相談が複数件寄せられ、その内、3件について調べたところ、いずれの商品からもアレルギー性の接触皮膚炎を起こすとの報告がある「イソチアゾリノン系」の防腐剤が検出された。

以上のような背景から、「冷感タオル」8銘柄について、商品に使用されている防腐剤を調べ、利用する際の注意点等について情報提供した。

要望先： 消費者庁　消費者政策課

情報提供先： 厚生労働省　医薬食品局　審査管理課　化学物質安全対策室
経済産業省　商務情報政策局　商務流通グループ　製品安全課
経済産業省　製造産業局　化学課
経済産業省　製造産業局　繊維課
消費者委員会事務局

73. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成23年度第3回）

公表日： 平成２４年１月１９日

概　要： 平成21年4月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表する。

実施状況（平成23年4月1日～11月30日）
申請件数： 101件
（平成21年4月1日からの累計件数　344件）
手続終了： 98件（和解成立69、和解不成立24、取下等5）
（平成21年4月1日からの累計件数　258件（和解成立148、不調81、取下等29）
結果の概要
第11回紛争解決委員会（2月13日開催）での審議を踏まえ、結果の概要を公表。
(1) 国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争
(2) 引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（３）
(3) 投資商品購入契約の解約に関する紛争（２）（３）
(4) キッチン水栓の漏水による損害に関する紛争
(5) 株式投資信託の解約に関する紛争
(6) ウェブショップツールの解約に関する紛争
(7) 家庭用温熱器の返品に関する紛争
(8) クリーニング事故の補償に関する紛争
(9) ゲーム専用ICカードデータの初期化に関する紛争
(10) 小麦加水分解物含有石けんによるアレルギー症状に関する紛争
(11) 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（１）
(12) 火災事故の損害賠償に関する紛争
(13) パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争
(14) 投資マンション購入契約の解約に関する紛争
(15) 引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（２）
(16) カイロプラクティック講習及び商品購入の解約に関する紛争
(17) 美容クリニックの治療費の返金に関する紛争
(18) 水生成器の解約に関する紛争
(19) 多数回にわたる株式取引による損害賠償請求に関する紛争
(20) 服飾専門学校の授業料等の返還に関する紛争
(21) ホームセンター内事故の治療費・慰謝料請求に関する紛争

要望先： —

情報提供先： —

74.　タンクに入れて使う節水器具でトイレの水が止まらなくなった！！
（相談解決のためのテストから　No.13）

公表日：　平成２４年１月１９日

概　要：　「突然トイレの水が止まらなくなり、タンク内を見ると、１年前にタンク内にとりつけた金属の節水器具がかなり変質しており、タンク下部のパッキンの間に挟まっていた。」という相談があった。

　このトイレ用節水器具は、タンク内の排水弁の上に取り付け、その重みで排水弁を通常より早く閉じさせ、流水量を減らし節水ができることをうたった商品である。針金部分はさびにくいステンレス、本体は亜鉛合金でさびにくいめっき処理（銅－ニッケル－クロム）が施されていたが、一定期間の使用により本体のめっきが剥がれ、さびの発生や針金の変形で排水弁から外れ、排水弁と排水口の間に挟まったものと考えられた。

　依頼センターから販売元に対しテスト結果の説明を行ったところ、商品代金を返金し、商品本体の材質をステンレスに変更するとの回答があった。

要望先：　―

情報提供先：　―

75.　取っ手部に体重をかけると転倒する外作業用の椅子（相談解決のためのテストから　No.14）

公表日：　平成２４年１月１９日

概　要：　「除草用に車輪付きの椅子を購入した。背もたれにもたれると後ろに反り転倒した。危険なので商品に問題ないか調べてほしい。」という依頼を受け、商品テストを実施した。

　苦情品は農作業・園芸作業用として、座ったまま移動ができる「外作業用の椅子」で、相談者が背もたれと表現した「部位Ａ」と、その反対側に持ち手のような「部位Ｂ」があった。

　苦情品をモニターテストした結果、部位Ａにもたれる姿勢や座面端に寄った座り方をした場合及び部位ＡやＢに体重をかけた場合に転倒する可能性があった。また、「使用上の注意」では、部位Ａ、Ｂの名称や使用方法等に関する記載がなかったことから、使用時の安全性確保の観点から当該商品の「使用上の注意」には改善の余地があると考えられた。

　このテスト結果を受けた販売元からは、次回生産分より「使用上の注意」に部位Ａ、Ｂは持ち運び用の取っ手であり背もたれではないことと、取っ手部に体重をかけたり座面片側に体重をかけると転倒するおそれがあるため、座面中央に座って作業するよう記載するとの回答があった。

要望先：　―

情報提供先：　―

76.　開運ブレスレットや数珠の購入をきっかけに、“除霊のため”“運気を上昇させるため”と、次々に開運商品を売りつける手口に要注意！

公表日：　平成２４年２月２日

概　要：　「雑誌広告を見て、90日間返金保証付きの開運ブレスレットを購入した。効果がないので返金してもらおうと思い業者に電話をかけると、顔写真を送るようにと言われた。写真を送ったところ業者から、『写真鑑定の結果、あなたには自殺する運気がある』などと言われ、その運気を向上させるためにと、次々に祈祷（きとう）サービスや霊石の契約をさせられた」など、開運ブレスレットや数珠などの通信販売をきっかけとし次々に開運商品を売りつける悪質な手口が増加している。

相談者の多くは、業者に電話をかける際に新たな勧誘をされるとは思っていない。また、不意打ち的に、かつ不安をあおって勧誘されている。勧誘を断ろうとすると、「以前断って車いす生活になった人がいる」と脅すなど、勧誘方法に問題点が見られる。

広告には、「効果がなければ返金する」と書いてあるが、返金してほしいと申し出ても応じられないことが多い。相談者は、すでに業者に自分の悩みを打ち明けているケースが多く、そのため、弱みを握られ一層不安をあおられたり、解約の申し出をしづらくなっている。

このような、いわゆる開運商品をめぐるトラブルの未然防止、拡大防止のため、消費者に注意を呼びかける。

要望先： —

情報提供先： 消費者庁　消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁　生活安全局　生活経済対策管理官
社団法人日本雑誌広告協会

77. 実体不明の「グリーン電力証書」の販売トラブル－太陽光発電事業の加盟店入会の勧誘にだまされないで－

公表日： 平成２４年２月２日

概　要： 最近、太陽光発電事業の加盟店募集の案内や入会申込書が届き、「代わりに申し込んでくれれば謝礼を支払う」と電話で勧誘され申し込んだところ、「グリーン電力証書」という書面が届いた」という相談や「「グリーン電力証書」を高値で買い取る」「代わりに購入してくれたら謝礼を支払う」といろいろな事業者から電話で勧誘され、消費者が立て替えて契約しても買い取られることはなく、その後、連絡が取れなくなるといった内容の相談が急増している。

これは以前、トラブルになった「水資源の権利」や「有料老人ホームの利用権」「鉱物の採掘権」などと同様の手口であり、実態の疑わしい内容の契約をさせ、代金を支払わせては連絡不能になるといった詐欺的な手法でお金を振り込ませている。

このような状況を踏まえ、「代わりに申し込んでほしい」「謝礼を支払う」と説明し、実態がよく分からない契約を締結させようとする怪しい勧誘には決して耳を貸さないよう、消費者に向けて注意喚起を行うことにした。

※本報告の「グリーン電力証書」(「」あり)は、実体不明の証書を指す。

要望先： —

情報提供先： 消費者庁　消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁　生活安全局　生活経済対策管理官
警察庁　刑事局　捜査第二課
経済産業省　資源エネルギー庁　総合政策課
経済産業省　資源エネルギー庁　省エネルギー・新エネルギー部
新エネルギー対策課
財団法人日本エネルギー経済研究所グリーンエネルギー認証センター

78. ペットのインターネット取引にみるトラブル

公表日： 平成２４年２月２日

概　要： ペット購入に関して販売を業とする者は、「動物の愛護及び管理に関する法律」における動物取扱業者として、2006年６月より自治

体への登録が義務付けられ、販売（契約）にあたっては、事前に動物の特性及び状態に関する情報について文書を交付して説明し、消費者に署名等による確認を行わせること等が課せられた。このような動物取扱業の規制強化により、店舗でのペット購入に関するトラブルは、やや減少傾向にある。しかし、急速に普及してきたインターネット取引がペット購入の手段としても気軽に利用されるようになり、インターネット通販やインターネットオークション等のインターネット取引におけるペットのトラブルは、徐々に増加する傾向にある。

国民生活センターでは、ペット購入に関して、2007年6月に販売方法や購入後の売買約款の問題点などを中心に情報提供を行った。今回は視点を変えて、法改正の年次にあたることから、改正内容の検討に際し、参考資料のひとつとして、最近増えつつあるペットのインターネット取引におけるトラブルの傾向を分析し、消費者に対し情報提供を行うこととする。

要望先：　―

情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
消費者委員会事務局
環境省　自然環境局　総務課　動物愛護管理室
一般社団法人全国ペット協会
社団法人日本通信販売協会

79.　金属部分のバリで指を切り、布団も破れた布団干し（相談解決のためのテストから　No.15）

公表日：　平成２４年２月２日

概　要：　布団干しの金属部分で指を切り、同じ箇所で布団の側地（がわじ）も破れてしまった。危険かどうか調べてほしいという相談があった。

調査した結果、苦情品の金具には1㎜程度の凸状のバリがあり、布団の破損状況から、そのバリで布団が引っかかり破れたものと考えられた。また、そのバリについて玩具安全基準を参考に鋭利度を調べたところ、鋭利であると判定され、指を切る可能性があった。さらに、申し出箇所以外の金具にもバリや鋭利と判定された箇所が見られたことから、バリ取りなどの仕上げ加工が不十分であり改善が望まれた。

テスト結果の報告を受けた販売者は、商品の検品強化と、部品の改善を実施した。また、相談者には、苦情品の返品・返金と、側地が破れた布団代が支払われた。

要望先：　―

情報提供先：　―

80.　ラジウム温泉と同等になるとうたった浴用岩石と岩塩（相談解決のためのテストから　No.16）

公表日：　平成２４年２月２日

概　要：　「ラジウム温泉と同等になるとうたった浴用岩石と、一緒に使用する岩塩を購入した。成分と表示に問題がないか調べてほしい。」との依頼を消費生活センターから受け、商品テストを実施した。

この商品は浴槽に沈めて使用する浴用岩石と風呂水に溶かして使用する岩塩の２種類で、どちらも使用することでラジウム温泉と同じ効果・効能が得られるとうたわれていた。

付属の商品説明書によると２種類の商品どちらもラジウムを含んでおり、ラジウムはラドンガスを発生すること、ラジウム温泉の効能効果はラドンガスが作用することによって得られることがうた

われていた。そこで、商品を実際に使用した際の風呂水中のラドン濃度を調べた。

その結果、試料溶液（風呂水）のラドン濃度は0.05Bq/kg(約0.01 $\times 10^{-10}$Ci(キュリー)/kg）未満と、温泉法で定めるラドンの基準(20 $\times 10^{-10}$Ci/kg以上)を大きく下回るものであった。

また、商品説明書には大部分にわたってラドン温泉等の効能効果が記載されており、商品にそのような効能効果があると誤認させる可能性が高いため、薬事法に抵触するおそれがあると考えられた。

この結果を受けた依頼センターのあっせんにより、販売者から相談者に代金全額が返金された。併せて販売が中止され、商品の販売サイトも削除された。

要望先：　—

情報提供先：　—

81.　システムキッチンのステンレスシンクのさびに注意！

公表日：　平成２４年３月１日

概　要：　今般、「新築分譲のマンションで入居5日後からシンクにさびが発生し、2年間で5回同じ箇所のさび取りを行った。シンクがさびやすいか調べてほしい」、「システムキッチンのステンレス製シンクにさびが発生する。シンクのステンレスがさびやすいか調べてほしい」などのテスト依頼が寄せられた。

相談者宅のシンクを調べたところ、シンクの水栓の取り付け周りや縁など水がかかって溜（た）まりやすい箇所にさびが発生していた。

また、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）には、2006年度以降、2012年1月31日までに「ステンレスシンクがさびた」などといった相談は123件寄せられていた。

そこで、今回はステンレスシンク仕様のシステムキッチンについて、材質やさびやすさを調べるとともに、さびを防止するためのステンレスシンクの取り扱いについて消費者へ情報提供することとした。

要望先：　キッチン・バス工業会

情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
経済産業省　商務情報政策局　生活文化創造産業課　日用品室
消費者委員会事務局

82.　ミネラル成分の溶出が極めて少ない入浴剤（相談解決のためのテストからNo.17）

公表日：　平成２４年３月１日

概　要：　「高額な鉱石の入浴剤を購入した。表示成分について調べて欲しい。」という依頼を受け、商品について調べた。

この商品は、粒径約5mm～2cmの鉱石が入った布の袋を、穴の開いたステンレス製のケースに収め、ケースごと浴槽に入れて使用するもので、医薬部外品と表示されているものであった。

取扱説明書等には、国内の鉱山から産出した塩化カルシウム、硫酸カルシウム、塩化カリウム等を成分とするもので、神経痛、リウマチ、肩のこり等に効果があるとされ、長い間繰り返して使える旨の表示もあった。

この入浴剤を細かく粉砕して結晶構造を調べたところ、石英（せきえい）(SiO_2）と曹長石（そうちょうせき）($NaAlSi_3O_8$）が多く含まれていたことから、花崗岩（かこうがん）系の鉱石であると考えられたが、商品表示に成分として記されている無機塩類の結晶までは確認できなかった。

次に、一般家庭の浴槽で使用する場合より多い割合で使用し、湯水中に溶出するナトリウム、カルシウム、マグネシウム等のミネラル成分の濃度を調べたところ、一般的な水道水に比べて大変低いものであった。

テストの結果を受けた依頼センターのあっせんにより、販売店と交渉した結果、商品を返品し既払い金が全額返金された。

当センターより、テスト結果について事業者に説明したところ、成分について再確認をし、取扱説明書等に正確に表記すること等、消費者に正しい商品情報を提供するよう努めるとの回答があった。

要望先：　―

情報提供先：　―

83.　雨漏りのおそれのある、軽量なテント（相談解決のためのテストから　No.18）

公表日：　平成２４年３月１日

概　要：　「初めて使用したテントで雨漏りがした。高山で使用されるものであり危険なので、テントの防水性に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

苦情品は、5 角錐（すい）の形状で、中央のポール 1 本で立てるタイプのテント。アウタテントとインナテントがそれぞれ別売りで、アウタテント単体でも、床のないテントとして使うことができるが、インナテントと組み合わせることで、4～5 人用のテントにもなる。アウタテントとインナテントの付属品を全て含めて、総重量が約 2kg と、軽量であった。

テントの入り口を閉めた状態で、雨水の侵入に対する抵抗試験を実施したところ、インナテントの外側に水濡(ぬ)れがあり、インナテントの床部（グランドシート）には水滴が認められた。また、苦情同型品のアウタテントに使われていた生地を切り取り、耐水圧試験を行ったところ、縫い目を含んだ部分では、縫い目のない部分に比べて耐水圧が低いことが分かった。以上、苦情品と苦情同型品は、防水性能が低いと考えられ、雨天時の使用にあっては雨漏りするおそれがあると考えられた。

このテスト結果を受けて、事業者からは、取扱説明書のみに記載されていた、縫い目の目止めと防水性の向上に関する注意書きを、ホームページの商品説明に追加し、次回発行するカタログにも記載して周知するとの報告があった。なお、相談者には商品代金が返金されている。

要望先：　―

情報提供先：　―

84.　薄型テレビの転倒防止対策の重要性

公表日：　平成２４年３月１５日

概　要：　2011 年 7 月 24 日に一部の地域を除きテレビの地上アナログ放送は終了し、地上デジタル放送に移行した。

地上デジタル放送への移行が進んでいた 2011 年 3 月 11 日、東日本大震災が発生した。PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）には、地震でテレビが転倒したとの相談事例が 2011 年 3 月 11 日以前では 5 年間で 3 件であったが､3 月 12 日以降は 60 件寄せられており、その多くが画面等を破損して修理が必要となっていた。中には「小さな子供が危うく下敷きになるところだった」といった危険なものも含まれていた。また、事業者に転倒防止措置の義務はないものの、対策の実施や説明がなかったことに不満を感じた事例が半数以上含まれていた。

そこで、万一の地震が発生したときに、テレビの地震対策の有無

がどのような違いにつながるのかを調べるとともに、消費者、製造事業者、家電量販店を対象にアンケートを実施して地震対策の実態を明らかにし、消費者へ情報提供することとした。

要望先： 一般社団法人電子情報技術産業協会
情報提供先： 消費者庁　消費者政策課
経済産業省　商務情報政策局　情報通信機器課
経済産業省　商務情報政策局　商務流通グループ　製品安全課
消防庁　国民保護・防災部　防災課
消費者委員会事務局
全国電機商業組合連合会

85.　「賞金が当たった」という詐欺的な DM に注意！－全国の消費生活センターに寄せられた DM の分析をふまえて－
公表日： 平成２４年３月１５日
概　要： 　海外の宝くじやロトなどで高額賞金が当たったかのようなダイレクトメール（以下、DM）を海外から送付し、消費者に申込金などを支払わせる手口について、近年、送られてくる DM の内容に変化がみられる。最近では、従来あった海外宝くじやロトが当たったという DM が届くのではなく、「賞金が当たった」「賞金当選のための資格を獲得」などという出所の分からない賞金を受け取るために申込金などの名目でお金を支払わせるものが多い。DM を送ってくる団体の住所や連絡先ははっきりせず、抽選などがいつどこで行われるかの記述もなく、極めて詐欺的な手口である。
　従来の「海外宝くじ」と合わせて、海外から届く「賞金が当たった」という DM に関する相談を集計したところ（注 1）、消費生活センターへの相談件数は近年減少傾向にあったが、2011 年度は前年同期と比べて件数が 2 倍以上に増加していた。
　海外宝くじやロトも、「賞金が当たった」という DM も、申し込んだとしても額面通りの賞金を受け取ることはできず、支払った申込金などの返金を求めても業者と連絡がとれないことが多い。70 歳以上の高齢者が DM を受け取ったという相談が多く、既払金額が高額になる例もみられる。
　このようなトラブルの未然防止、拡大防止のため、消費者に注意を呼びかける。
要望先： ―
情報提供先： 消費者庁　消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁　刑事局　捜査第二課
総務省　情報流通行政局　郵政行政部　郵便課
外務省　経済局　政策課
社会福祉法人全国社会福祉協議会
社団法人日本クレジット協会
郵便事業株式会社

86.　増加する自動車の売却トラブル－震災後の自動車不足を背景に、強引な買い取りや解約トラブルが－
公表日： 平成２４年３月１５日
概　要： 　自動車に関する消費者相談は、毎年、大きな変化はなく小さな増減を繰り返して推移している。このような状況の中、今年度は、自動車を取り巻く環境に大きな変化があった。3 月 11 日に発生した「東日本大震災」の被害による新車の供給不足である。大震災は、東北地方を中心に自動車・自動車部品の生産拠点を直撃し、新車の

生産に重大な影響を与えた。

新車の供給不足に端を発した中古車需要の高まりを背景に、自動車の売却（自動車買い取りサービス）に関する消費者相談の件数が増加している。強引な買い取り勧誘、それに伴う解約・解約料トラブルなどである。中には、水没車の買い取りや売却した自動車の放射能汚染など、震災が直接関係したトラブルもある。

要望先： —

情報提供先： 消費者庁　消費者政策課
消費者委員会事務局
経済産業省　製造産業局　自動車課
国土交通省　自動車局　自動車情報課
社団法人自動車公正取引協議会
社団法人日本中古自動車販売協会連合会

87. 国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 23 年度第 4 回）

公表日： 平成２４年３月１５日

概　要： 平成 21 年 4 月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会による ADR の実施状況と手続結果の概要について公表する。

実施状況（平成 23 年 4 月 1 日～平成 24 年 1 月 31 日）
申請件数： 122 件
（平成 21 年 4 月 1 日からの累計件数　365 件）
うち手続終了　148 件（和解成立 107、不調 34、取下等 7）
（平成 21 年 4 月 1 日からの累計件数　308 件（和解成立 186、不調 91、取下等 31）

結果の概要
第 12 回紛争解決委員会（2 月 23 日開催）での審議を踏まえ、結果の概要を公表。

(1) 介護付有料老人ホームの償却金に関する紛争
(2) 着物クリーニングの補償に関する紛争
(3) モデルタレントスクールの解約に関する紛争
(4) 化粧品購入契約の解約に関する紛争
(5) 生命保険契約における前払保険料の返金に関する紛争
(6) 包茎手術等の一部返金に関する紛争
(7) 挙式披露宴提供サービスの解約に関する紛争
(8) 早期割引航空券のキャンセル料に関する紛争
(9) 変額個人年金保険の解約に関する紛争（３）
(10) マンションの売却に係る専任媒介契約に関する紛争
(11) 外国債券取引契約の解約に関する紛争
(12) 除霊費用等の返還に関する紛争
(13) 株式の無断売買に関する紛争
(14) 銀行窓口販売の医療保険の保険金支払いに関する紛争
(15) 中古バイクの修繕費用に関する紛争
(16) スマートフォンの自動通信に関する紛争
(17) 家庭教師の解約に関する紛争
(18) 音楽・タレント契約の解約に関する紛争
(19) ワンセグ携帯電話の解約に関する紛争
(20) 資産分散型ファンドに関する紛争
(21) 不動産仲介に関する紛争
(22) 積立利率変動型一時払終身保険契約の解約に関する紛争
(23) 有線テレビ放送を利用したビデオ配信サービスの解約に関する紛争
(24) 賃貸住宅の敷金返還に関する紛争

(25) 投資信託商品をめぐる損害金の請求に関する紛争
(26) 出会い系サイトの返金に関する紛争（２）

要望先：　—

情報提供先：　—

88.　「美容医療・契約トラブル 110 番」の実施結果報告

公表日：　平成２４年３月２９日

概　要：　全国各地の消費生活センターなどには、医療脱毛、脂肪吸引、しみ取り、二重まぶた手術、包茎手術などの“美容医療サービス”に関する相談が多く寄せられている。

当センターでは、2010 年 7 月に、カウンセリングを受けるつもりで美容クリニックに行ったら、契約をせかされたり、不安をあおられて高額な契約をしてしまうなど勧誘方法に問題がある相談について、消費者に対して注意喚起、行政・関係団体に要望等を行ったが、その後も各地消費生活センターには相談が多数寄せられている。

今後の政策提言などに向けた情報収集のため、平成 24 年 1 月 23 日（月曜）～27 日（金曜）にかけて、「美容医療・契約トラブル 110 番（以下、美容医療 110 番）」を実施し、5 日間で 128 件の相談が寄せられた。以下、実施結果を報告する。

要望先：　—

情報提供先：　消費者庁　消費者政策課
消費者委員会事務局

ⅱ．事業者名を含めた公表

－年度計画内容－
国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

◎業務の概要

当センターでは、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、消費者への周知等を図るための情報を提供する際は、積極的に事業者名を含めて公表することとしている。

◎年度計画実施状況

平成２３年度においては、情報提供を行った事案のうち、財産事案や生命・身体事案に関わるものなど３３件において事業者名を含む公表を行った（別添資料９参照）。公表後には、当該事業者や事業者団体等により製品回収や販売停止、製品改善等の措置が採られるものもある。また、当該事業者から消費者へ返金が行われた旨の連絡も寄せられている。

No.	テーマ
1.	加圧を利用したスパッツの使い方に注意！
2.	住宅用火災警報器の設置について
3.	胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できるとうたった健康食品
4.	アプリコット合同会社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」は契約しないで！
5.	車内で接続したら発煙したインバーター（相談解決のためのテストから　No.1）
6.	小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」（2010 年 12 月 7 日以前の販売分）による危害状況について －アナフィラキシーを発症したケースも－
7.	子どもが使用することのあるアクセサリーに関する調査結果 －カドミウム、鉛の溶出について（2011 年）－
8.	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第１弾－今後の情報に注意して！－

No.	テーマ
9.	比較的安価な放射線測定器の性能
10.	小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」(2010 年 12 月 7 日以前の販売分) 7 月 14 日公表後の危害状況について
11.	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第 2 弾－民事再生手続の開始が決定－
12.	子どもを自転車に乗せたときの転倒に注意！
13.	誤った接続によって発火したポータブル充電器（相談解決のためのテストから No.8)
14.	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第 3 弾 －「被害を取り戻す」という二次被害のトラブルに気をつけて－
15.	家庭用電動工具の使い方に注意！ －指の切断や内臓損傷の事故も－
16.	比較的安価な放射線測定器の性能－第 2 弾－
17.	水でぬらすだけで冷感が得られることをうたったタオル －湿疹・かぶれの原因となることも－
18.	システムキッチンのステンレスシンクのさびに注意！
19.	薄型テレビの転倒防止対策の重要性
20.	新株予約権付社債の解約に関する紛争（１）
21.	新株予約権付社債の解約に関する紛争（２）
22.	小径タイヤの折りたたみ自転車事故の損害賠償請求に関する紛争
23.	投資商品購入契約の解約に関する紛争
24.	ペットの移動販売に関する紛争
25.	パチンコ攻略情報の売買契約の解約に関する紛争
26.	マンションの補修に関する紛争
27.	包茎手術の返金に関する紛争
28.	出資社員券の解約に関する紛争
29.	国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争
30.	引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（３）
31.	投資商品購入契約の解約に関する紛争（２）（３）（２件併合分）
32.	介護付有料老人ホームの償却金に関する紛争
33.	着物クリーニングの補償に関する紛争

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア．ホームページ

ｉ．利便性向上のための取り組み

－年度計画内容－
　コンテンツの迅速な追加・更新、新規コーナーの追加等により、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。

◎業務の概要
　当センターでは、ホームページを通じた情報提供を平成７年１０月より開始し、消費者の関心や問題性の高い情報をタイムリーに掲載している。

◎年度計画実施状況
　当センターのホームページの中でも、アクセス数が最も多い「全国の消費生活センター等」コーナーについて、各消費生活センターへのリンクを追加し、より多くの情報を得られるようにしたほか、聴覚障害者向けの FAX 番号や、平日バックアップ相談の案内を追加し、コーナーの拡充を行った。また、ＡＤＲコーナーにおいては、当センターが実施したＡＤＲの結果概要について、個別事案の記事を探しやすくする対応を行ったほか、業務内容の変更に伴い

関連するページの修正等を行った。
当センターの発信する情報は、消費者トラブルの未然防止、拡大防止のための注意情報である。誰もが情報を得ることができることが重要であり、高齢者・障がい者に特に配慮したホームページ運営を行っている。平成２３年度は、更なる利便性向上のためアクセシビリティに関する職員研修を実施し、障がい者によるユーザー評価、総務省「みんなの公共サイト運用モデル」に則ったウェブアクセシビリティ方針策定のための現状分析および方針策定、ガイドラインの作成を行った。
なお、ホームページの情報更新は全業務日に実施し、メールマガジンでその内容を配信している。

（平成２３年度に新規開設・リニューアルしたコーナー）
- 「発表情報」「動画」コーナーの全ページを現デザインに移行（完了）
- 「メールでよくある情報提供と回答」をリニューアル
- 「商品テスト結果」をバックナンバー化し、情報を探しやすくリニューアル
- 「商品テスト結果概要」に新たな分類を追加
- 「法人文書管理システム」を法改正にあわせ改修
- 「出版物の紹介」に「動向調査」「調査報告書」専用コーナーを開設
- 「中央省庁からの情報」に「林野庁」「国家公安委員会」を追加
- 「見守り情報」の「行政処分に関する事例」に行政処分日を追加

ⅱ．ホームページによる情報の迅速な提供

－年度計画内容－
緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

◎業務の概要
当センターのホームページには、消費者の関心が高い情報を掲載するほか、社会的関心の高まった消費者問題や製品事故情報など、緊急性が高い問題について迅速かつ的確に提供することとしている。

◎年度計画実施状況
平成２３年３月に発生した東日本大震災に関する情報を発信した。４月には、掲載情報が増えてきたため、震災ページのリニューアルを行った。また、被災地ではインターネット環境が不十分な状況であったことから、ＰＤＦファイルで提供していた情報をすべてhtml化した。さらに、適時、震災に関連する「報道発表資料」「社告」「見守り情報」の掲載や、リンク集の更新を行った。
そのほか、平成２３年度は、以下の情報について迅速な情報提供を行った。このうち「茶のしずく石鹸によるアレルギー」「安愚楽牧場の破綻」など、被害が甚大な消費者事件に関する情報については特に迅速に情報提供を行った。なお「茶のしずく石鹸」については、特設ページを設け、弁護士による「茶のしずく石鹸アレルギー被害110番」の情報なども掲載した。
また、当センターで実施した「悪質“出会い系サイト”被害　110番」「美容医療・契約トラブル 110番」について、特設バナーや特設ページを作ることで、相談窓口の周知を図った。

- 茶のしずく石鹸によるアレルギー
- 安愚楽牧場の破綻
- 悪質“出会い系サイト”被害　110番
- 美容医療・契約トラブル110番

・国民生活センターを名乗り「相談」や「返金手続き」をすすめる電話に注意！（平成２３年５月１２日）
・「国民生活センター」から「お知らせパンフレット」が郵送されてきたら、それはニセモノです！（平成２３年８月１２日）
・国民生活センターや国民生活センターの関係者をかたる怪しい電話にご注意！（平成２３年１０月２４日）
・国民生活センターを名乗り、消費者ホットラインを案内する怪しい電話にご注意！（平成２３年１１月２９日）
・オーストラリア、カナダ、中国･･･各国から届く「海外宝くじ」が再び増加！－誘いにのらない！買わない！信用しない！（平成２３年１０月１９日）

イ．出版物

ⅰ．「月刊国民生活」の発行

－年度計画内容－
消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を定期発行するとともに、コンテンツのホームページへの掲載について検討する。

◎業務の概要
平成２０年４月、当センターはこれまで発行していた月刊誌「たしかな目」と「国民生活」を統合し、消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を刊行した。
「月刊国民生活」は、相談・啓発に携わる人を中心とした消費生活関連情報を必要とする者を対象とし、最新の消費者関連情報をわかりやすく提供する内容となっている。

◎年度計画実施状況
「月刊国民生活」には、当センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者から要望の多い商品テスト結果や相談事例、法律知識に関する記事を掲載した（年間特集テーマは別添資料１０参照）。
また、本誌の「誌上法学講座【特商法・割販法を学ぶ】」のコーナーに連載した割賦販売法の内容について、再編集したうえで書籍として平成２４年２月に発行した。
なお、「月刊国民生活」は平成２３年度末で紙媒体の販売を終了し休刊することとなったが、平成２４年度より当センターホームページ上にてWeb版「国民生活」として記事の無償掲載を行う。併せて、全国の消費生活センター等を対象に印刷物を配布する準備を行った。

ⅱ．「月刊国民生活」読者へのアンケート調査

－年度計画内容－
「月刊国民生活」について、内容の充足と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、５段階評価で４以上の満足度の評価を得る。

◎業務の概要
「月刊国民生活」については、内容の充足と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、５段階評価で４以上の満足度の評価を得ることとしている。

◎年度計画実施状況

平成２３年度における購読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で実施し、満足度については５段階評価で「４．６」を得た。（アンケート調査票は別添資料１１を参照）。

○実施時期：平成２４年１月
○対象者数：読者ハガキによるアンケート協力者 150 名
○回収方法：ファックス、返信用封筒による郵送
○回 収 率：67%（回答者数 103 名）

また、購読者アンケートの調査結果から、取り上げて欲しいテーマ等についての意見や要望を誌面に反映させた。

・金融商品を考える（2011 年５月号）
・消費生活相談とメンタルヘルス（2011 年 10 月号）
・事例で学ぶインターネット取引（2011 年 12 月号）

ⅲ.「くらしの豆知識」の発行

－年度計画内容－
国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年１回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデイジー版を作成する。

◎業務の概要

「くらしの豆知識」は生活にかかわるさまざまな問題をコンパクトにまとめた生活小冊子で、昭和４７年２月に初刊（1973 年版）後、毎年刊行している。

◎年度計画実施状況

「くらしの豆知識」は生活にかかわるさまざまな問題をコンパクトにまとめた生活小冊子で、昭和４７年２月に初刊（1973 年版）後、毎年刊行し、平成２３年９月に刊行した 2012 年版で４０冊目となった（2012 年度版の内容については、別添資料１２参照）。

発行した冊子は書店等で市販（税込み 500 円）しているほか、地方自治体等が実施する消費者啓発を支援するため、各地消費生活センター等からの発行者名義の差し替え依頼等にも対応し、約４５万部を発行している。

また、視覚障害者の利用に供するためデイジー版を 1,000 部作成した。

ウ．高齢者や障がい者等への情報提供

ⅰ．メールマガジンの発行

－年度計画内容－
高齢者や障がい者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。

◎業務の概要

当センターでは、平成２０年度から高齢者や障がい者等の暮らしの安全･安心を守るために、悪質商法や事故情報、リコール情報等の重要な情報をコンパクトにまとめたメールマガジン「見守り新鮮情報」及び家族や子育て支援関係者を対象にしたメールマガジン「子どもサポート情報」を発行している。

◎年度計画実施状況

平成２３年度には、「見守り新鮮情報」を２６回、「子どもサポート情報」を１２回発行した。メールマガジンの概要は以下のとおり。

高齢者・障がい者向け「見守り新鮮情報」

No.	発行日	タイトル
107	2011.4.15	震災に便乗した義援金詐欺に注意！
108	2011.4.28	売ります！買います！「温泉付き有料老人ホームの利用権」
109	2011.5.17	商品券が使えなくなるってホント？
110	2011.5.27	あわてないで！震災に便乗した屋根修理サービス
111	2011.6.3	だまされない！「和牛預託商法の被害金を取り戻す」！？
112	2011.6.14	楽しくて通いつめ…健康食品に 2,000 万円！
113	2011.6.20	被害金を取り戻すつもりが…なぜか社債を買うことに！？
114	2011.7.8	熱中症に気をつけて！
115	2011.7.26	永代供養の権利「高値で買い取ってもらえる」は信じない！
116	2011.8.8	その修理、本当に必要？トイレ修理のトラブル
117	2011.8.29	新手のもうけ話！医療機関債のトラブル
118	2011.9.16	アフガニスタン通貨の買い取り話に注意！
119	2011.9.27	CO2 排出権取引のもうけ話、知識や経験のない人は乗らないで！
120	2011.10.4	無料日帰りバス旅行に当選！しかし高額なネックレスを買うことに…
121	2011.10.14	代わりに買えば、数倍にして返す？社債の勧誘に注意！
122	2011.10.28	高齢者も被害！出会い系サイトの「お金をあげる」はウソ！？
123	2011.11.8	海外から届く「当選金獲得！」には手を出さない！
124	2011.11.14	スーパーやコンビニの ATM へ誘導する還付金等詐欺に注意！
125	2011.12.2	大掃除中の事故に気をつけて！
126	2011.12.20	昔買った原野、今が売り時！？
127	2012.1.13	公的介護保険を補ってくれる介護サービス？
128	2012.1.20	断ったのに置いていかれた配置薬
129	2012.2.7	2 カ月で総額 400 万円！？次々に布団を買わされた！
130	2012.2.17	「架空請求」は、とにかく無視！
131	2012.3.6	断っているのに帰ってくれない！新聞勧誘
132	2012.3.16	危険！肥料用消石灰で失明！

子育て支援情報「子どもサポート情報」

No.	発行日	タイトル
38	2011.4.19	震災に乗じた悪質メールが子どもにも！
39	2011.5.20	電気炊飯器の蒸気で子どもがやけど！
40	2011.6.27	アダルトサイトの請求画面が消えない！
41	2011.7.22	耳かきでの事故にご用心！
42	2011.8.18	フィルタリングしていたのに、アダルトサイトにつながった？
43	2011.9.7	子どもの火遊びを防ぐ！ライターの販売規制完全実施
44	2011.10.7	子どもを乗せたときの自転車事故、走行時以外も気をつけて
45	2011.11.22	携帯ゲーム機もインターネットにつながるんです！
46	2011.12.14	ネット上のチケット詐欺！？相手と連絡がとれない！！
47	2012.1.30	危険！紙・シール・ポリ袋の誤飲事故
48	2012.2.28	いつの間に？子どもがカード決済でゲームアイテム購入！
49	2012.3.23	危険！窓・ベランダから子どもが落ちた！

ⅱ．メールマガジン等の活用

－年度計画内容－
　メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者等に対して配布し、情報提供する。

◎業務の概要

　メールマガジンで配信した悪質商法等に関する情報をホームページから自由にダウンロードして活用できるよう、当センターでは、メールマガジンで発行した情報にイラスト等を入れ、Ａ４サイズ１枚に編集・加工したリーフレットを作成している。リーフレットについては、ホームページ上に掲示するとともに、消費者フェスタなどにおいては、必要に応じて印刷物にして配布している。

◎年度計画実施状況

（ⅰ）メールマガジンの活用

　発行したメールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、当センターホームページ上に掲載した。

（ⅱ）リーフレットの活用

　全国の消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などに関わる事故情報を元に「くらしの危険」を６回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載した。

No.	発行日	タイトル
301	2011.9.5	小麦加水分解物を含有する石けんによるアレルギー
302	2011.10.5	ブライダルエステで事故
303	2011.11.5	子どもを自転車に乗せたときの転倒事故
304	2011.12.5	消石灰による目の事故
305	2012.2.5	加圧を利用したスパッツの使い方に注意
306	2012.3.5	家庭用電動工具の事故に注意

なお、当センターではホームページや出版物による情報提供のほか、「消費者問題出前講座」において、消費者問題の専門家を全国に派遣し、高齢者等を対象に消費者問題に関する出前講座を年に1,000回実施した。

③消費者庁の行う注意喚起への協力

－年度計画内容－
消費者庁が行う注意喚起について、ホームページ、出版物等を通じて消費者に情報提供する。

◎業務の概要
消費者庁が実施した注意喚起について、当センターの各種媒体を利用して消費者へ情報提供している。

◎年度計画実施状況
消費者庁からの要請により、「消費者庁越境消費者センター」「食品等の放射能測定」について、その情報に関するページにリンクを掲載した。
また、「中央省庁からの情報」コーナーでは、消費者庁の注意情報を361件紹介し、メールマガジンでも周知した。
さらに『くらしの豆知識2012年版』において、被害救済の端緒となる消費者ホットラインの電話番号を掲載した。一方、当センターの消石灰に関する情報提供について消費者庁のホームページに掲載されるなど、双方で消費者に情報提供している。

（3）苦情相談の充実・強化
平成１６年６月に公布・施行された「消費者基本法」において、当センターは事業者と消費者の間に生じた苦情の処理のあっせん及び相談における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとすると定められた。
これを受け、当センターでは各地の消費生活センターにおいて適切かつ迅速な相談処理が行われるよう支援するための相談（経由相談）を行っている（相談処理の流れについては別添資料１３を参照）。また、上記のほか、特設相談電話（110番）を実施している。特に平成２２年度から平成２３年度にかけては、東日本大震災による被害を受け、消費生活相談を実施できない地域を支援するため、平成２３年３月２７日より７月２９日までの120日間、「震災に関連する悪質商法110番」を開設した（開設当初は、岩手県、宮城県、福島県の3県を対象地域として相談を受け付けていたが、４月１１日から茨城県も対象地域に加えた）。
相談受付件数は下記のとおり。
なお、「独立行政法人の事務・事業見直しの基本方針」（平成２２年１２月７日閣議決定）において直接相談の廃止が決定されたことにより、直接消費者からの相談を受けるための専用電話は平成２３年３月３１日をもって廃止している。

表：国民生活センターにおける相談受付件数

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
経由相談	5,541	4,696	5,317	5,939	6,345
直接相談	4,056	5,145	4,672	7,239	—
土日祝日相談（※1）	—	—	2,872	9,028	8,183
平日ﾊﾞｯｸｱｯﾌﾟ相談（※2）	—	—	—	—	1,344
各種110番（※3）	高齢者金融取引110番(59)	高齢者110番(52)	高齢者110番(18)	震災110番(227) 高齢者110番(89)	1,802 (※4)
合計	9,597	9,841	12,861	22,206	17,674

（平成２４年５月３１日現在）

※１：平成 22 年 1 月 16 日開始
※２：平成 23 年 6 月 20 日開始
※３：特設相談電話（110 番）。（　）内の数字は直接相談に含まれる件数
※４：震災 110 番、高齢者 110 番、出会い系 110 番、美容医療 110 番の合計

①苦情相談

ア．経由相談

ｉ．専門的な相談への対応

－年度計画内容－
専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。

◎業務の概要

専門的な相談の充実・強化を図るため、当センターでは金融・保険、情報通信、特商法等の分野について専門のチーム制を設け、外部の専門家のヒアリングや事例研究会を開催し、情報の共有や研鑽に努めている。

◎年度計画実施状況

職員及び消費生活相談員で構成する４分野の専門チームを設け、弁護士、医師をはじめ外部の専門家からのヒアリングや相談事例の研究会を行ったほか、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談ではあっせんの充実に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望等を行った。

（専門チーム）
・　金融・保険
・　情報通信（通信販売、情報通信機器の品質等を含む）
・　特商法関係（電話勧誘、美容、内職、教育サービス、訪問販売等）
・　個人情報

（専門チームにおける取組）
○　金融・保険チーム
・　被災者支援などの名目で「温泉付き有料老人ホームの利用権」の買い取り等が詐欺的な劇場型の手法で行われていたことから、迅速性の観

点から消費者庁と合同で注意喚起を行った。

- 注意喚起後も「有料老人ホームの利用権」に関連するトラブルが多く寄せられたことから、トラブルの拡大防止、未然防止のため、事業者名を付して注意喚起を行った。
- 過去に国内商品先物取引で損失を被った消費者に対して、商品先物取引業者の関係者や返金機関などの名をかたって被害回復の名目で調査費用を請求したり、金融商品の新たな購入契約を勧誘する、いわゆる「二次被害」のトラブルが目立つようになり、注意喚起を行った。
- 太陽光発電事業の加盟店募集の案内や入会申込書が届き、「グリーン電力証書を代理で購入してくれたら謝礼をする」「あとで高値で買い取る」といった怪しい勧誘が詐欺的に劇場型の手法で行われていたことから、迅速に注意喚起を行った。

○情報通信チーム

- 情報通信マニュアルの作成に当たって掲載事例の検討および勉強会を開催し、マニュアルを完成させた。
- 「悪質出会い系被害サイト 110 番」（平成２３年１２月２２日、２３日）を実施し、６３件の相談を受け、あっせん処理を行った。
- 「悪質“出会い系サイト”における高額請求の被害　－収入が得られると誘導されたサイトでメール交換－」を消費者に情報提供をした。各地の弁護士会や被害対策弁護団との情報交換や連携を積み重ねたほか、平成２３年１１月の悪質“出会い系サイト”被害対策協議会への講演参加などの活動を行った。
- 近年急速な普及が進むスマートフォンについて、通信契約と一体で販売されているため、機器の不具合で解約すると通信契約の解約料もかかることなどのトラブルが起きていることから、消費者に情報提供を行った。また、事業者団体に対しては、スマートフォンの特性についての情報が消費者に十分伝わっていないことに起因するトラブルも多いことを指摘し、積極的な情報提供と不具合に関する原因究明および消費者対応の依頼を行った。

○特商法チーム

- 各地の消費生活センターに寄せられている医療脱毛、脂肪吸引、しみ取り、二重まぶた手術、包茎手術などの美容医療サービスは解決が困難であり、過去には、平成２１年７月に行政・関係団体に要望等を行ったが、依然相談は多く寄せられている。そこで、平成２４年1月２３日～２７日にかけて「美容医療・契約トラブル１１０番」を実施した。5日間で１２８件の相談を受け、あっせん等を行った。なお、「美容医療・契約トラブル１１０番」の実施に先立って、美容医療に関するトラブルの専門の弁護士、医師からのヒアリングおよび勉強会を実施した。
- 平成２３年１１月、東日本大震災における「震災に関連する悪質商法 110 番」の実施報告書をまとめた。
- 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！－ギャンブル情報料、内職、未公開株…様々な支払いに広がっているーに関するトラブル」について、消費者に対して注意を呼びかけた。
- 「安愚楽牧場に関するトラブル速報！－「被害を取り戻す」という二次被害のトラブルに気をつけて―」に関して、当該事業者が東京地裁にて民事再生手続きの開始が決定したことに伴い、消費者に被害回復をかたって別の金融商品の購入を勧める、いわゆる「二次被害」の相談が多く寄せられたことから、消費者に対して３度の注意を呼びかけた。

○　個人情報チーム

・　「個人情報相談」６年間の傾向と平成２２年度の相談概要をまとめ、情報提供した。消費者庁と共催で実施している個人情報保護法説明会において、全国９か所の講演を行った。

ⅱ．　苦情相談への対応

－年度計画内容－
全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

◎業務の概要

当センターは、経由相談について専門的知見を有する職員や消費生活相談員を適切に配置し、各地の消費生活センターにおける相談処理を支援し、中核的機関としての役割を適切に果たすこととしている。

◎年度計画実施状況

平成２３年度に受付けた相談 9,491 件のうち、経由相談は 6,345 件（66.8％）で、406 件増と前年度を若干上回った。

平成２３年度の経由相談 6,345 件のうち、移送・共同処理等の件数は 1,160 件で、前年度と比べ 326 件増であった。

・助言：各地の消費生活センターの問合せに対し、相談処理の方法や同種事例の有無などについてアドバイスを行う。
・移送：受付センターから当センターに相談処理のすべてを移し、事業者交渉、相談者対応とも当センターが行う。
・共同処理等：受付センターと当センターが共同して相談処理を行い、あっせん解決を試みる（所掌官庁へ問合せや事業者からのヒアリングを含む）。
・その他：助言、移送、共同処理等以外の対応（情報提供など回答を要しないものを含む）。

表：経由相談件数及び対応状況

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
助言	5,051	4,139	4,639	5,026	5,095
移送・共同処理等	450	510	624	834	1,160
その他	40	48	54	79	90
合計	5,541	4,697	5,317	5,939	6,345

（平成２４年５月３１日現在）

イ．「消費者ホットライン」を活用した地方支援

ⅰ．「消費者ホットライン」を活用した地方支援の実施

－年度計画内容－
都道府県･政令市の消費生活センターの支援として、話中のバックアップを実施する。

◎業務の概要

「消費者行政推進基本計画」（平成２０年６月２７日閣議決定）に、誰もがアクセスしやすい一元的な消費生活相談窓口の設置が盛り込まれ、消費者庁は全国共通の電話番号から身近な消費生活相談窓口を案内する「消費者ホットライン」を設置した。

一方、消費者庁による「消費者ホットライン」では、平日に都道府県、政令市の消費生活センター等に電話したが「話中」で繋がらない場合があることから、当センターにてこれをバックアップする「平日バックアップ相談」を実施している。

なお、これまで実施してきた「直接相談」については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成２２年１２月７日閣議決定）において廃止が決定されたことを受け、平成２３年３月３１日をもって廃止された。

◎年度計画実施状況

消費生活センターの窓口支援として、話中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」を平成２３年６月２０日から開始しており、平成２３年度に受付けた相談件数は1,344 件であった。

ⅱ．土日祝日における相談窓口の開設

－年度計画内容－
土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施する。

◎業務の概要

「消費者行政推進基本計画」（平成２０年６月２７日閣議決定）に、誰もがアクセスしやすい一元的な消費生活相談窓口の設置が盛り込まれ、消費者庁は全国共通の電話番号から身近な消費生活相談窓口を案内する「消費者ホットライン」を設置した。しかし、都道府県や市区町村の中には土日祝日に相談窓口が開所していないところがあることから、これらを補完するために当センターにおいて土日祝日の相談窓口を開設している。

◎年度計画実施状況

土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施した。

平成２３年度は年間 114 日実施し、相談件数は 8,183 件、１日平均の受付件数は 71.8 件であった。

表：土日祝日相談の受付件数

	平成２２年度	平成２３年度
受付件数	9,028 件	8,183 件

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

－年度計画内容－
個人情報の取扱いに関する相談について、消費生活センターからの経由相談において引き続き積極的に対応する。

◎業務の概要

平成１７年４月１日、個人情報の保護に関する法律が全面施行され、各地

の消費生活センター等に設置された相談窓口で、個人情報に関する苦情相談受付が開始された。当センターにおいても、平成１６年４月に閣議決定された「個人情報の保護に関する基本方針」にある「国民生活センターは、自ら個人情報に関する苦情相談に取り組む」という内容に則り、平成１６年度中に整備した個人情報相談窓口での相談受付を開始し、消費者から寄せられる様々な相談への対応を行うこととなった。

しかし、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成２２年１２月７日閣議決定）において「直接相談」の廃止が決定されたことにより、直接消費者から個人情報保護法等に関連する相談を受けるための専用電話は平成２３年３月３１日をもって廃止した。

なお、消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる経由相談については、引き続き実施している。

◎年度計画実施状況

消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる問合せ等に対応しており、平成２３年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する経由相談の件数は、201件であった。

また、平成２３年１１月から平成２４年２月にかけて全国１３都府県で開催された「個人情報保護法説明会（消費者庁と共催）」のうち９会場において、当センターに寄せられた個人情報関連の相談事例紹介及び一般国民が注意すべきこと等を説明した。

平成２３年度に受け付けた相談内容を見ると、「自分の個人情報が不正に取得されているのではないか」といったものや「個人情報を漏えい、紛失された」といったものが多かった。

また、平成１７年の個人情報保護法全面施行から６年間のまとめを行い、個人情報の取扱いに関して当センターで受け付けた相談および全国の消費生活センター等に寄せられた相談について主な事例の紹介や傾向分析などを行い、記者説明会を通じて情報提供した。

表：当センターが受け付けた個人情報の取扱いに関する相談件数（問い合わせを除く）

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
件数	1,243	1,381	1,421	1,027	201＊

＊平成23年度は経由相談のみの件数

（平成２４年５月３１日現在）

（４）裁判外紛争解決手続の実施

－年度計画内容－

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。

◎業務の概要

当センターによる裁判外紛争解決手続（ＡＤＲ）の整備について盛り込まれた「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」が、平成２１年４月に施行されたことを受け、同月より紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解仲介手続等を実施して紛争の解決を図り、終了した事案の手続の結果概要の公表を行っている。

◎年度計画実施状況

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解仲介手続を実施し、終了した事案の手続の結果概要の公表等を行った。平成２３年度の詳細については、以下のとおり。

① 紛争解決委員会の開催等

紛争解決委員会を４回開催し、手続の結果概要の公表等について審議等を行った。また、委員会の下にワーキング・グループ等を設置して委員による審議、意見交換を実施した。

(参考)

第９回紛争解決委員会（平成２３年６月３日）
・結果概要の公表について
第１０回紛争解決委員会（平成２３年９月１５日）
・結果概要の公表について
・地方支援施策の進捗状況等について
・国センＡＤＲの課題等について
第１１回紛争解決委員会（平成２３年１２月１３日）
・結果概要の公表について
・ワーキング･グループ等の中間整理について
第１２回紛争解決委員会（平成２４年２月２３日）
・結果概要の公表について
・ワーキング･グループの取りまとめについて

② ワーキング・グループ、意見交換会等の開催

手続の充実かつ効率化を図るため、第１０回紛争解決委員会の決定を受け、委員会の下にワーキング･グループを設置して審議を実施した。また、特定分野に関する紛争事案の手続について意見交換会等を開催し、委員間の情報共有を行った。

○和解内容の履行確保に関するワーキング・グループ
○仲介委員と事務局との役割分担等のあり方に関するワーキング・グループ
○金融・保険サービス分野に係る重要消費者紛争の情報交換会
○特定商取引法を主な論点とする手続事例に関する意見交換会

(参考)

○和解内容の履行確保に関するワーキング・グループ
第１回会議（平成２３年１１月１日）
・和解成立事案の履行確保について検討
第２回会議（平成２４年１月１３日）
・取りまとめ案について検討
○仲介委員と事務局との役割分担等のあり方に関するワーキング・グループ
第１回会議（平成２３年１１月８日）
・現状の問題点について検討
第２回会議（平成２４年１月１３日）
・取りまとめ案について検討
○金融・保険サービス分野に係る重要消費者紛争の情報交換会（平成２３年１０月２６日）
○特定商取引法を主な論点とする手続事例に関する意見交換会（平成２４年３月１３日）

③　紛争解決委員会委員の改選
　紛争解決委員会委員の退任に伴う補充手続を実施した（委員・特別委員については別添資料１４を参照）。

④　事前問合せ対応
　紛争解決委員会が実施する裁判外紛争解決手続（ＡＤＲ）に関する問い合わせのための窓口を事務局内に開設し、消費者や消費生活センター等からの事前の問い合わせに対応した。また、申請書の作成等、円滑な申請に向けた消費者の支援を行った。

（参考）事前問合せ件数：955 件
　　　　主な内容：金融・保険サービスに関するトラブル
　　　　　　　　　集合住宅、戸建住宅等、土地・建物・設備に関するトラブル　等

⑤　和解仲介手続等の実施
　１５０件の和解仲介手続の申請を新たに受け付けた。また、１７９件の手続が終了したが、このうち取り下げ等の１２件を除く実質的に和解仲介を実施した１６７件のうち、１２２件について和解が成立した。
　なお、手続の実施にあたっては、消費者の経済的・時間的負担に配慮し、電話会議システムを使用するなどした。

（参考）申請件数：１５０件
　　　　主な内容：金融・保険サービス、保険衛生品
　　　　　　　　　教養娯楽品　等
　　　　　　　　　（詳細については別添資料１５参照）

表：手続終了事案の平均処理日数等

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
平均所要日数	92.7	152.6	134.2
初回期日開催まで	59.2	98.0	86.4
和解案の提示まで	105.3	166.9	120.3

（注）集団的な申請(48 件)がなされた事案については、他の併合事案と比べて期日回数、処理期間が突出しており、比較に適さないため、除外している。

⑥　結果概要の公表
　和解仲介手続が終了した案件のうち、147 件について、国民生活の安定及び向上を図るため、記者説明会等を通じて、結果の概要を公表した（平成２３年度は４回実施、公表制度については別添資料１６を参照）。そのうち、１４事案については、和解仲介手続に合理的な理由なく協力が得られなかったものとして、事業者名を特定する情報を含めて公表した（公表実績及び公表した事業者名は、別添資料１７参照）。

⑦　広報活動及び地方公共団体等との連携
　センターの各種媒体、記者説明会、消費者団体等との懇談会等を通じて、積極的に広報活動を実施した。
　また、地方公共団体との連携を強化するため、全国４７都道府県の消費生活センター等に所属する消費生活相談員を対象に、センターＡＤＲにおける認知度や活用状況等に関するアンケートを実施した（有効回答数1,698）。さらに、全国７カ所でＡＤＲ説明会（研修会）を開催し、裁判外紛争解決手続制度や申請方法等について説明会を実施した。
　新たにＡＤＲ機関の設置や苦情処理委員会の充実を検討している地方

公共団体等に手続等の情報を提供し、他の裁判外紛争解決（ＡＤＲ）機関との連携の在り方についても関係諸機関と意見交換を実施した。

（参考）

○ＡＤＲ説明会（研修会）
大阪（平成２３年７月２８日）
東京（平成２３年８月２日）
名古屋（平成２３年８月２６日）
札幌（平成２３年８月３１日）
福岡（平成２３年９月１３日）
岡山（平成２３年１０月６日）
金沢（平成２３年１０月１７日）

○外部機関との連携のための意見交換会の開催実績
最高裁判所（平成２４年２月２８日）
文部科学省　原子力損害賠償紛争解決センター（平成２３年８月２２日）
東京都（平成２３年４月１３日）
埼玉県（平成２４年２月１７日
(社)日本損害保険協会（平成２３年６月２２日）
(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター（平成２４年１月１６日）

（５）関係機関との連携

当センターでは、消費生活センターにおける相談処理を支援する観点から、消費生活センターに対しＰＩＯ－ＮＥＴの運営や苦情相談に係る情報を提供しているほか、「全国消費生活センター所長会議（平成２３年５月３１日開催）」や全国７ブロックで開催される「ブロック別消費生活センター所長会議」を通じ、消費者被害対応や連携関係のあり方等について積極的に情報交換を行っている。

また、法令に基づく照会等にも迅速に対応し、消費者利益を侵害する違法・不当行為等について関係行政機関に対し情報提供を行っている。

①消費者庁

ｉ．消費者安全法に基づく消費者事故等の通知

－年度計画内容－ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。

◎業務の概要

当センターでは、消費者トラブルメール箱等に寄せられた消費者事故等に関する情報について、消費者安全法第１２条に基づき、消費者庁に情報提供を行っている。

◎年度計画実施状況

消費者庁が設立した９月以降、当センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供した。

表：消費者庁への情報提供件数（平成２３年度）

	平日バックアップ相談・110 番	トラブルメール箱	商品テスト依頼案件
重大事故等	51 件	9 件	11 件
消費者事故等	―(※)	14 件	―(※)

（※）　消費者事故はＰＩＯ－ＮＥＴへの登録により通知したものとみなされる。

ⅱ．　情報共有の実施

－年度計画内容－
定期的に連絡会議を開催し、同種被害が多数発生している事例等について消費者庁と情報共有を図る。

◎業務の概要

平成２１年９月に消費者庁が設置されたことを受け、これまで当センターが実施していた関係省庁への情報提供を消費者庁を通じて行うことになったことから、当センターが情報提供を予定している事案については、事前に消費者庁と情報共有を図るため「事案検討タスクフォース」を開催している。

また、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」の結果を踏まえ、先行的に実施できる事項について「試行」を実施することになった。この一環として平成２３年１０月より財産（取引）事案については「財産事案情報共有打合せ」を原則毎週開催することとした。さらに、当センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するとともに、試行を通じた業務運用の改善に資するべく、消費者庁長官主催の「消費者政策検討会議」を開催している。

◎年度計画実施状況

平成２３年度は、事案検討タスクフォースを９回開催、財産事案情報共有打合せを２４回開催した。また、消費者政策検討会議を４回開催し、当センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するため、意見書の提出等を行った。当センターでは、これらの会議で出された意見や法解釈等を踏まえて報道発表資料を作成した。

表：消費者庁との情報共有実施状況（平成２３年度）

会議名	実施状況	備考
事案検討タスクフォース	第10回　平成23年４月14日 第11回　〃　６月７日 第12回　〃　７月４日 第13回　〃　８月５日 第14回　〃　９月５日 第15回　〃　10月５日 第16回　〃　11月９日 第17回　〃　12月14日 第18回　平成24年１月25日	平成23年10月より、財産事案については、財産事案情報共有打合せにて討議
財産事案情報共有打合せ	第１回　平成23年10月５日 第２回　〃　10月12日 第３回　〃　10月19日 第４回　〃　10月27日 第５回　〃　11月２日 第６回　〃　11月９日 第７回　〃　11月16日 第８回　〃　11月24日 第９回　〃　11月30日 第10回　〃　12月７日	・財産事案を対象にした現場レベルの情報共有 ・原則、毎週水曜日開催 （平成23年10月より開催）

会議名	実施状況	備考
	第11回　〃　12月14日 第12回　〃　12月21日 第13回　平成24年１月11日 第14回　〃　１月18日 第15回　〃　１月25日 第16回　〃　２月１日 第17回　〃　２月８日 第18回　〃　２月15日 第19回　〃　２月22日 第20回　〃　２月29日 第21回　〃　３月７日 第22回　〃　３月14日 第23回　〃　３月21日 第24回　〃　３月28日	
消費者政策検討会議	第１回　平成23年10月26日 第２回　〃　11月15日 第３回　〃　12月20日 第４回　平成24年１月31日	・消費者庁長官主催 （平成23年10月より開催）

ⅲ．　関係行政機関への情報提供

－年度計画内容－
消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

◎業務の概要

当センターでは、調査・分析を実施した事案のうち、制度や政策面の対応や規格・基準の設定等が必要と思われるものについて、関係行政機関や業界団体等へ要望等を行っている。なお、平成２１年９月に消費者庁が設置されたことを受け、これまで当センターが実施していた関係省庁への要望は、消費者庁を通じて行われることとなった。

◎年度計画実施状況

平成２３年度に公表した８８件のうち、関係省庁及び事業者団体等による対応が確認できたものは以下のとおり。

（取引関係）

1.「消費者トラブル解決」をうたう探偵業者にご注意を！！
（平成２３年６月９日公表）
・警察庁より講師を依頼され、警察大学校で本トラブル実態を講義した。
・要望先の各業界団体（社団法人日本調査業協会、全国調査業協同組合、全国調査業協会連合会）は加盟者への周知を行った。

2.「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！第３弾
－ギャンブル情報料、内職、未公開株…様々な支払いに広がっている－
（平成２３年６月１７日公表）
・平成２３年８月５日、警視庁が業者インフィニティ、キャッシュバックスを出資法違反の容疑で逮捕。

3. アプリコット合同会社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」は契約しないで！
（平成２３年６月２４日公表）
・当センターの事業者名公表と同日、消費者庁でも消費者安全法に基づく注意喚起を実施。また、消費者安全法への「消費者の財産被害に係るすき間事案への行政措置」導入に関する議論でも事例として取り上げられた。

4. 大学生に広がる投資用教材DVDの紹介販売トラブル
－多額の借金や友人を失ってまでも本当に必要ですか？－
（平成２３年７月２１日公表）

・平成２３年９月３日、埼玉県弁護士会消費者問題対策委員会が被害者説明会を実施した。

5. 新手の儲け話、医療機関債の販売勧誘トラブル！（平成２３年８月２５日公表）

・平成２４年１月２０日、消費者庁が消費者安全法に基づき事業者名（医療法人社団真匡会、共同医療事務センター）を付して医療機関債に関するトラブルの注意喚起を行った。

6. CO2（二酸化炭素）排出権取引に関する儲け話のトラブル！‐一般の消費者は手を出さないで‐ （平成２３年９月２２日公表）

・平成２３年１１月２５日、日本弁護士連合会が「ＣＯ２排出権取引商法の適切な規制を求める意見書」を金融庁、消費者庁に提出し、金融商品取引法の適用下におくことを求めた。
・平成２４年３月２７日、消費者委員会が「消費者基本計画の平成２３年度の実施状況に関する検証・評価及び計画の見直しに向けての意見」を消費者庁に提出し、新規施策としてCO2（二酸化炭素）排出権取引に関する儲け話のトラブルへの対応について明記することを求めた。

7. 「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にだまされないで！
（平成２３年１０月２７日公表）

・平成２４年３月１３日、消費者庁が、「株式会社ＥＸパートナー」及び「合同会社ＳＩコーポレーション」の事例について、不適切な勧誘行為を確認したとして、消費者安全法に基づき、事業者名を付して注意喚起を行った。
・平成２３年１１月１７日、イラク通貨やスーダン通貨を販売していた業者「スリートライ」を千葉、佐賀両県警が、逮捕。

8. 廃業した国内商品先物取引業者から被った損金を「取り戻す」という怪しい勧誘 －「隠し財産が見つかった」「返金される」の言葉にだまされないで！－
（平成２３年１１月１０日公表）

・平成２３年１１月１１日、日本商品先物取引協会のホームページ内で当センターの注意喚起が紹介され、更なる周知が図られた。

9. 悪質“出会い系サイト”における高額請求の被害
－収入が得られると誘導されたサイトでメール交換－
（平成２３年１２月１日公表）

・決済手段として利用されている複数のカード会社が自社ホームページにて本トラブルに関する注意喚起を行った。
・全国の弁護士会、弁護団が無料法律電話相談110番を行った。
・平成２４年２月８日、に警視庁が出会い系サイト経営者およびサクラを詐欺容疑で逮捕した。

10. 「開運ブレスレットや数珠の購入をきっかけに、”除霊のため”“運気を上昇させるため”と、次々に開運商品を売りつける手口に要注意！
（平成２４年２月２日公表）

・情報提供先の社団法人日本雑誌広告協会から会員各社に注意喚起が行われた。

11. 実体不明の「グリーン電力証書」の販売トラブル－太陽光発電事業の加盟店入会の勧誘にだまされないで－ （平成２４年２月２日公表）

・平成２４年２月１７日、消費者庁が「サンパワー株式会社」、「株式会社日進商事」及び「フリークライアント合同会社」について不適切な勧誘行為を確

認したとして、消費者安全法基づき、事業者名を付して注意喚起を行った。
・３月１４日、財団法人日本エネルギー経済研究所グリーンエネルギー認証センターが、当センターと消費者庁の注意喚起情報について自社のウェブページにリンクを貼り、再度注意喚起を促した。

（危害関係）

１．ブライダルエステで危害発生！－施術を受ける際には、時間的な余裕を持って－（平成２２年7月２１日公表）
・一般社団法人日本全身美容協会が、危害の防止について会員エステティック事業者へ周知及び注意指示を行った。

2. 小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」（2010 年 12 月 7 日以前の販売分）による危害状況について－アナフィラキシーを発症したケースも－（平成２３年7月１４日公表）
・当該事業者は、回収の促進、社内及び消費者対応の強化、被害者救済のため医療機関並びに研究機関への協力等の対応を実施した。
・厚生労働省が、各都道府県に対して、医薬品部外品又は化粧品の使用による健康被害について迅速な報告を行うこと、及び医薬部外品及び化粧品について「有害な作用が発生する恐れがあることを示す研究報告」を知った際には遅滞なく報告を行うよう関係業者へ周知することを通知した。

3. 消石灰による失明事故発生（平成２３年１０月６日公表）
・農林水産省が、肥料用消石灰の警告表示を徹底するよう各都道府県及び肥料関係事業者団体宛に通知を行った。

4. 歯科インプラント治療に係る問題－身体的トラブルを中心に－（平成２３年１２月２２日公表）
・日本医師会より、正確な状況把握、インフォームドコンセントの実践の徹底、事故や偶発症等の発生に当たっての適切な対応を継続して周知及び指導する旨の回答があった。また、都道府県医師会等の医療相談窓口、医療安全支援センター等との連携強化、患者への情報提供へ適切に対応する旨の回答があった。
・厚生労働省では、公表内容を厚生労働省受託事業「歯科保健医療情報収集等事業」内の「口腔インプラント治療の問題点と治療の標準化」のインプラント班へ情報提供し、インプラント班会議で迅速に対応するよう要請を行った。

（商品テスト関係）

1. 加圧を利用したスパッツの使い方に注意（平成２３年４月８日公表）
・テスト対象事業者のうち 2 社が、テスト結果を商品開発に活かすとし、テスト対象以外の自社の同様の機能を持つ商品についても注意喚起を順次追加した。

2. 胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できると歌った健康食品（平成２３年５月２６日公表）
・テスト対象事業者のうち 7 社が表示の改善等の対応を行った。
・公益財団法人日本健康・栄養食品協会が、商品テスト結果を踏まえた表示の変更を業界団体として決定した。

3. 子どもが使用することのあるアクセサリーに関する調査結果－カドミウム、鉛の溶出について－（平成２３年８月１０日公表）
・テスト対象事業者の４社が、注意喚起の POP 広告の作成、金属から樹脂など

へ素材を切り替える等の対応を実施した。

4. 子どもを自転車に乗せたときの転倒に注意！（平成２３年９月２２日公表）
・社団法人自転車協会より、テスト及び調査結果を踏まえた使用上の注意点を利用者に対して啓発を行う旨の回答があった。また、公表内容を関連企業に周知するとともに自転車安全基準の一部改正の可否を検討する旨の回答があった。

5. 家庭用電動工具の使い方に注意！－指の切断や内臓損傷の事故も－
（平成２３年１２月８日公表）
・1事業者から、ホームセンターや販売店における販売員対象の講習会の中で、ユーザー向けの安全指導に関する内容をさらに充実し、取扱説明書の分かりやすさについても取り組みを進める旨の報告があった。

6. 水で濡らすだけで冷感が得られることをうたったタオル－湿疹・かぶれの原因となることも－（平成２４年1月１９日公表）
・事業者6社から注意表示について記載内容を変更するなどの報告があった。また、事業者１社から成分標記や注意表示について追加および記載内容の変更などの報告があった。

7. システムキッチンのステンレスシンクのさびに注意！
（平成２４年３月１日公表）
・要望先のキッチン・バス工業会より、商品テスト公表内容の会員各社への周知徹底並びに消費者啓蒙活動の更なる推進を行う旨の報告があった。

②消費生活センター

ｉ．ＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報の配信

－年度計画内容－
ＰＩＯ－ＮＥＴの安定的運用に資するため、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」を含むＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報を随時「消費者行政フォーラム」に掲載する。

◎業務の概要
消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため、ＰＩＯ－ＮＥＴ業務のサポート用電子掲示板「消費者行政フォーラム」を活用した情報提供を実施し、相談カードの記載方法やキーワード付与等の考え方を記載した「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」等を掲載している。

◎年度計画実施状況
平成２３年度においては、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する以下の情報を掲載した。

・ ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん（１２回）
・ ＰＩＯ－ＮＥＴに関する事務連絡（３４回）
・ 早期警戒指標（１２回）
・ その他（センターコード一覧等）

なお、「消費者行政フォーラム」には、当センターや関係省庁からの連絡事項等も掲載している。

・　消費生活相談緊急情報（２４回）
・　製品関連事故情報（１２回）
・　商品テスト結果概要（１２回）
・　見守り新鮮情報（２６回）
・　消費生活センター一覧（１５回）
・　当センターＡＤＲにおける取扱事例集（４回）
・　消費者庁からの掲載依頼情報等（４８回）

なお、「消費者行政フォーラム」に掲載された情報を閲覧するために、平成２３年度は約２７万回のログインがあった。

ⅱ.「消費生活相談緊急情報」の発行

－年度計画内容－ 緊急情報を速やかに提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月２回掲載する。

◎業務の概要
消費生活センターにおける苦情相談処理を支援するため、当センターは相談事例や業者情報等を盛り込んだ「消費生活相談緊急情報」を毎月２回定期配信している。

◎年度計画実施状況
平成２３年度は「消費生活相談緊急情報」を月２回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計２４回配信した。
なお、平成２３年度中、「消費者行政フォーラム」からダウンロードされた「消費生活相談緊急情報」の件数は約 50,000 件であった。

ⅲ.「製品関連事故情報」の発行

－年度計画内容－ 緊急情報を速やかに提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

◎業務の概要
消費生活センターにおける苦情相談処理を支援するため、当センターは製品安全・品質等に関する相談処理情報や周辺情報等を盛り込んだ「製品関連事故情報」を配信している。

◎年度計画実施状況
平成２３年度は「製品関連事故情報」を電子情報化し、「消費者行政フォーラム」に内に専用のコーナーを設置し毎月掲載した。
なお、平成２３年度中、「消費者行政フォーラム」からダウンロードされた「製品関連事故情報」の件数は 10,283 件であった。

③国の行政機関

関係機関への情報提供

－年度計画内容－
　消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。

◎業務の概要

当センターでは、関係行政機関における法執行に資するべく関係行政機関等からの情報提供依頼に対応しているほか、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、当センターが把握した情報についても積極的に提供している。

◎年度計画実施状況

（ｉ）行政機関からの情報提供依頼

平成２３年度は、関係行政機関から寄せられた 706 件の情報提供依頼に対応した。

表：行政機関からの情報提供依頼件数

	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
件数	2,789 件	929 件	715 件	1,215 件	706 件

（ⅱ）行政機関の検討会等への出席

当センターは、ＰＩＯ－ＮＥＴ等で収集される相談情報等を整理・分析し公表した事案について関係行政機関に対し情報提供及び要望を行っているほか、行政機関からの各種検討会等への出席依頼に対応している。

消費者庁	消費者教育推進会議	7 回
	消費者の財産被害に係る行政手法研究会	5 回
	インターネット消費者取引連絡会	2 回
	事故調査機関の在り方に関する検討会	2 回
内閣府	消費者委員会	10 回
	消費者委員会 食品表示部会	5 回
	消費者委員会 特定保健用食品の表示許可制度専門調査会	2 回
厚生労働省	医療情報の提供のあり方等に関する検討会	3 回
	薬事・食品衛生審議会 薬事分科会	3 回
	薬事・食品衛生審議会 一般用医薬品部会	1 回
	薬事・食品衛生審議会 医薬品第 1 部会	7 回
	薬事・食品衛生審議会 医療機器・体外診断薬部会	5 回
総務省	生体電磁環境に関する検討会	1 回
	電気通信サービス利用者ＷＧ	3 回
	電気通信消費者連絡会	1 回
警察庁	総合セキュリティ対策会議	7 回
金融庁	集団投資スキームファンド連絡協議会	2 回
	改正貸金業法フォローアップチーム	1 回
	金融トラブル連絡調整会議	1 回

④独立行政法人

－年度計画内容－ 　製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。

◎業務の概要

　独立行政法人整理合理化計画（平成１９年１２月２４日閣議決定）において、当センターは商品テスト等の分野で関係機関との連携を強化することとされた。これを受け、平成１９年度には製品評価技術基盤機構（ＮＩＴＥ）、農林水産消費安全技術センター（ＦＡＭＩＣ）、国立健康・栄養研究所（ＮＩＨＮ）と連携・協力の推進に関する合意を行い、情報共有や技術協力等についての連携を行っている。

　また「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成２２年１２月７日閣議決定）において、「商品テスト事業については、製品評価技術基盤機構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成２３年５月１７日に新たな協定を締結した。

　なお、各法人が保有する情報を共有する観点から、平成１９～２０年度にかけてＮＩＴＥ及びＦＡＭＩＣにＰＩＯ－ＮＥＴ端末を設置した。また、各法人から当センターに対しては、製品関連事故情報や消費者情報の概要、健康食品に関する安全性情報等が定期的に提供されている。

◎年度計画実施状況

　平成２３年度においては、テスト担当者会議等を下記のとおり実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組みについて意見交換等を行ったほか、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するためＮＩＴＥとは機動的にテスト担当者によるＴＶ会議等を開催した。

　また、技術協力の一環として、各法人の職員を当センターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として委嘱しているほか、当センターからはＮＩＴＥの「ＪＩＳ試買検査運営委員会」の委員委嘱に対応し、技術的助言や知見の活用を行っている。

　各法人が開催する会議及び委員会へ講師を派遣するなどの連携も随時実施し、平成２３年度には当センターから計５回（ＮＩＴＥ４回、ＦＡＭＩＣ１回）の派遣を行った。また、当センターが開催する消費生活相談員研修専門・事例講座には、ＮＩＴＥから１回講師が派遣されている。

　なお、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成２２年１２月７日閣議決定）において、「商品テスト事業については、製品評価技術基盤機構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成２３年５月１７日に協定を締結した。

【連携連絡会議等の開催状況】

平成２３年

○５月１９日　第１回ＮＩＴＥとの実務者会議（ＴＶ会議）

議題

・ プレス発表予定、組織変更等について　　他

○７月４日　第２回ＮＩＴＥとの実務者会議（ＴＶ会議）

議題

・ 今後の公表予定について　　他

○８月５日　第３回ＮＩＴＥとの実務者会議（ＴＶ会議）
議題
・ プレス発表予定　他
○９月１日　第４回ＮＩＴＥとの実務者会議（ＴＶ会議）
議題
・ 今後の公表予定について　　他
○１０月７日　第５回ＮＩＴＥとの実務者会議（ＴＶ会議）
議題
・ 今後の公表予定について　　他
○１１月４日　第６回ＮＩＴＥとの実務者会議（ＴＶ会議）
議題
・ 今後の公表予定について　　他
○１１月２１日　国立健康・栄養研究所・国民生活センター連携連絡会議
議題
・ 国立健康・栄養研究所における健康食品関連の業務等国民生活センターの今後
・ 葉酸の公表後の経過他
○１２月９日　第７回ＮＩＴＥとの実務者会議（ＴＶ会議）
議題
・ 今後の公表予定について　　他

平成２４年
○１月１８日　第８回ＮＩＴＥとの実務者会議（ＴＶ会議）
議題
・ 今後の公表予定について
・ 商品テスト及び原因究明に関する情報共有
・ 業務の重複について　他
○２月２７日　第９回ＮＩＴＥとの実務者会議（ＴＶ会議）
議題
・ 今後の公表予定について
・ 商品テスト及び原因究明に関する情報共有　他
○３月２１日　第１０回ＮＩＴＥとの実務者会議（ＴＶ会議）
議題
・ 今後の公表予定について
・ 商品テスト及び原因究明に関する情報共有　他

【講師派遣等の実施状況】
平成２３年
○５月２５日　ＪＩＳ試買検査運営委員会（ＮＩＴＥ）
工業標準化法に基づくＪＩＳマーク表示製品の法適合状況を把握するための試買検査運営委員会で当センターの知見を反映させた。

○９月９日　平成２３年度消費生活センター等関係機関近畿ブロック連絡会議（ＮＩＴＥ）
事故情報収集結果、ＮＩＴＥ原因究明結果などについて情報交換を行った。

○９月３０日　平成２３年度消費生活センター等関係機関関東ブロック連絡会議（ＮＩＴＥ）
事故情報収集結果、ＮＩＴＥ原因究明結果などについて情報交換を行った。

○１０月１４日　平成２３年度地方公共団体職員等研修（ＦＡＭＩＣ）
地方自治体の消費者担当部局職員を対象とした研修において、ＰＩＯ―ＮＥＴにおける消費生活相談の傾向と特色について講義。

平成２４年
○３月５日　ＪＩＳ試買検査運営委員会（ＮＩＴＥ）
工業標準化法に基づくＪＩＳマーク表示製品の法適合状況を把握するための試買検査運営委員会で当センターの知見を反映させた。

⑤法令照会への対応

－年度計画内容－
裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。

◎業務の概要
センター宛の法令に基づく情報照会には、主に以下の４つがある。

①警　察：刑事訴訟法第１９７条第２項による照会（捜査関係事項照会書）
②裁判所：民事訴訟法第１８６条による照会（調査嘱託）
③弁護士会：弁護士法第２３条の２による照会
④適格消費者団体：消費者契約法第４０条第１項による照会

これらの照会事項は、悪質業者の逮捕・摘発を行うための捜査や消費者問題関連裁判の参考資料として活用されており、当センターがこれら法令に基づく情報照会に対応することは、間接的に消費者利益の擁護に繋がっている。

◎年度計画実施状況
法令に基づく照会は毎年増加しており、平成２３年度に寄せられた照会は計 719 件となった。

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
弁護士会	209	238	352	330	365
警察	140	184	254	275	284
裁判所	20	9	43	22	9
適格消費者団体	16	35	52	61	61
消費者委員会	－	－	0	1	0
センター法第 40 条	－	－	0	0	1
合計	385	466	701	689	720

⑥情報公開

－年度計画内容－
情報公開請求に対して適切に対応する。

◎業務の概要

「独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律」（平成１４年１０月１日施行）に基づき、当センターが保有する文書等の公開請求を受け付け、対応している。また、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」（平成１７年４月１日施行）に基づき、当センターが保有する個人情報について、本人からの公開請求や訂正請求等に対応している。

◎年度計画実施状況

平成２３年度は当センターが保有する文書等に関する公開請求が 1,476 件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。また、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立３件であった。

請求内容（主なもの）

- 個別の事業者名を指定して、当該事業者に係る苦情相談の受付年月を知りたといったもの
- 個別の商品・サービスを指定し、当該商品に係る苦情相談の概要を知りたいといったもの

なお、保有個人情報に関する公開請求は０件であった。

表　年度別受付件数

	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
情報公開請求	811	958	1,089	1,146	1,476
個人情報請求	0	1	3	1	0

表　開示、不開示別件数

	開示	一部不開示	不開示(不存在)	取下げ
情報公開請求	1,353	4	118	1
個人情報請求	0	0	0	0

表　請求対象別件数

	消費生活相談情報	相談情報部関連情報	総務部関連情報	経理部関連情報	商品テスト部関連情報
情報公開請求	1,473	1	1	0	1
個人情報請求	0	0	0	0	0

表　請求者の属性

	法人	個人
情報公開請求	1,410	66
個人情報請求	0	0

（６）研修の充実

①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

ｉ．消費生活相談員等を対象とした研修への重点化

－年度計画内容－ 　消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を９割以上とする。

◎業務の概要

　当センターでは、地方公共団体の消費生活相談員や企業の消費者対応部門の職員等を対象に消費生活に関わる各種研修を実施している。研修の内訳は以下のとおり。

①　地方公共団体の職員を対象とした研修
②　地方公共団体等の消費生活相談員を養成するための研修
③　地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修
④　地方の企業消費者対応部門の職員および消費生活相談員を対象とした研修
⑤　企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修
⑥　消費者団体、一般消費者等を対象とした研修
⑦　小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修

　また、当センターが実施する研修事業については、「独立行政法人整理合理化計画」（平成１９年１２月２４日閣議決定）において「消費者行政に携わる地方公共団体職員や消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図る」こととされた。これを受け、当センターでは、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を９割以上とすることとした。

◎年度計画実施状況

　平成２３年度に開催した研修コース数は計７８コースとなった。このうち、地方公共団体の職員および地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は上記①～④の７４コースであり、全体の９５％を占めている。消費生活相談へ対応するための様々な分野の最新知識や手法等を内容に盛り込むことにより、研修を通じて全国の消費生活センター等で消費者行政に従事する者の活動への支援を行っている。
　また、これと併せて、企業の消費者志向の向上に資することを目的とした企業研修、消費者団体等の活動を促進する消費者研修、消費者教育の充実を図るための教員研修を実施することにより、これらの研修が消費者利益の擁護につながるものと考えている。
　なお、平成２３年３月１１日に発生した東日本大震災により、被災地の地方公共団体から、復興対策に要する経費捻出のため受講料の支払いが困難である旨の申し出があった。そのため、平成２３年度においては、岩手県、宮城県、福島県、茨城県並びに県下の政令指定都市、及び市の消費者行政担当課１０８カ所に対して研修受講料免除措置を実施した。併せて上記⑥の消費者研修でも同様の措置を実施した結果、256 人が免除対象者となり、被災地からの受講希望に応える結果となっている。
　研修の概要は以下のとおり（コースごとのテーマ、開催地など詳細は別添資料１８参照)。

①消費者行政職員研修（6コース、相模原と首都圏で開催）

講 座 名	コース数	日数	趣 旨 お よ び 研 修 概 要
管理職講座	1	3日間	消費者行政の推進に必要な知識および地方消費者行政の運営･管理に必要な手法の習得に資する。「消費生活に必要な法律の体系と概念」「消費者行政の管理職に求められる危機管理」などの講義のほか、全体テーマ「地方消費者行政の充実･強化をどう進めるか」のもと３つの討議テーマを設定しグループ討議・全体討議を行い、受講者間の情報交流を図った。
職員講座	2	3日間	消費者行政の推進に必要な基礎的実務知識の習得に資する。「国における消費者政策の動向－地方消費者行政の充実・強化に向けた課題と対応－」「消費生活相談に必要な法律の基礎知識」などの講義のほか、「地方消費者行政の機能強化と課題」をテーマに討議を行い、受講者間の意見交換を行った。
消費者教育に携わる講師養成講座	3	２～３日間	消費者講座の講師になるための知識および技法を習得するとともに講義の実演や演習を通じて実践的手法を学ぶ。「消費者講座の実践例紹介」「参加者をひきつける手法－笑いの中にヒントあり－」などの講義のほか、受講者全員による「講義の実演と講評」などを実施した。

②消費生活相談員養成講座（２１コース、地方開催）

講 座 名	コース数	日数	趣 旨 お よ び 研 修 概 要
基礎コース①	5	1週間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、消費生活相談業務に必要な基礎的知識の習得に資する。「消費生活相談員の役割」「消費者行政の現状と行政における相談対応」「消費生活相談に必要な法律知識」などの講義を以下の５会場で実施した。 ①東京、②札幌、③神戸、④大阪、⑤福岡
基礎コース②	5	1週間	
実務コース①	5	1週間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、消費生活相談業務に必要な実務的知識の習得に資する。「相談処理の流れと対応のポイント」「販売方法・契約に関わる相談事例研究」「消費生活相談における法令適用の考え方」などの講義を以下の会場で実施した。 ①東京、②札幌、③神戸、④大阪、⑤福岡
実務コース②	5	1週間	
短期コース	1	4日間	消費生活相談に適切に対応するために必要な基礎的な法律知識の習得に資する。「民法、消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法の基礎知識」「法の体系と消費者関連法」などの講義を、平日に学習できない者も対象とするために８月の土曜日に実施した。

③消費生活相談員研修（４０コース、相模原･東京および地方で開催）

講 座 名	コース数	日数	趣 旨 お よ び 研 修 概 要
専門・事例講座	１０	２～３日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の習得・向上に資する。コース別に以下のテーマを設定して実施した。 ①契約トラブルと被害救済 ②ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ・電話関連の消費者トラブル ③金融・保険をめぐる消費者トラブル ④不動産取引等をめぐる消費者トラブル ⑤契約トラブルと被害救済【応用編】 ⑥ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ・電話関連の消費者トラブル【応用編】 ⑦金融・保険をめぐる消費者トラブル【応用編】 ⑧（特定テーマコース）製品の安全性と表示 ⑨（特定テーマコース）多重債務相談への対応 ⑩（特定テーマコース）相談対応スキル向上のために
消費生活相談カード作成セミナー	３	３日間	消費生活相談情報の充実を図るため、消費生活相談カード作成のルールについて講義および実習により実施した。
専門２日コース	１５	２日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の習得・向上に資する。地方公共団体と共催し、以下の１５会場でテーマを設定して実施した。 ①長崎：契約トラブルと被害救済 ②千葉：保険をめぐる消費者トラブル ③三重：契約トラブルと被害救済 ④岡山：契約トラブルと被害救済 ⑤滋賀：金融・保険をめぐる消費者トラブル ⑥石川：契約トラブルと被害救済 ⑦札幌：ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ・電話関連の消費者トラブル ⑧大阪：ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ・電話関連の消費者トラブル ⑨岐阜：契約トラブルと被害救済 ⑩茨城：契約トラブルと被害救済 ⑪福岡：不動産取引等の消費者トラブル ⑫神戸：金融・保険をめぐる消費者トラブル ⑬名古屋：ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ・電話関連の消費者トラブル ⑭高知：ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ・電話関連の消費者トラブル ⑮宮城：契約トラブルと被害救済 －被災地の消費者トラブルと救済のあり方を含めて－
消費生活相談関連業務支援コース〔地方公共団体への講師派遣事業〕	１２	１日間	都道府県・政令指定都市が主催する消費生活相談業務に関連する講座に有識者等を派遣し、消費生活相談員の学習の機会の支援を行うと共に、その充実を図る。都道府県・政令指定都市の希望に沿って１２ヵ所に「消費生活相談員のメンタルヘルスケア」「国際クレジットカード決済の仕組みとトラブル解決法」「電子決済（電子マネー）の仕組みと問題点について」などのテーマで講師を派遣した。

④企業研修・地域コース（７コース、地方開催）

講 座 名	コース数	日数	趣 旨 お よ び 研 修 概 要
企業研修・地域コース	7	１日間	企業の消費者関連部門に所属する職員、消費生活相談員を対象に、地域における企業消費者窓口関連業務に必要な知識の習得に資する。以下の７会場で実施した。 ①東京（製造業向け）、②東京（非製造業向け）、③札幌、④福岡、⑤大阪、⑥名古屋、⑦神戸

⑤企業研修（１コース、東京で開催）

講 座 名	コース数	日数	趣 旨 お よ び 研 修 概 要
消費者問題・企業トップセミナー	1	１日間	企業トップの消費者問題への理解を深め、消費者志向の向上に資するとともに消費者問題および消費者行政の現状と課題について情報を提供する。「望ましい消費社会の実現をめざして－企業の社会的責任と消費者対応－」をメインテーマに、基調講演とパネルディスカッションを実施した。

⑥消費者研修（１コース、東京で開催）

講 座 名	コース数	日数	趣 旨 お よ び 研 修 概 要
全国消費者フォーラム	1	１日間	当面する消費者問題の現状と方向および消費者活動について、学習および報告、意見交換を行う場を提供する。 震災の復興支援も視野に入れ、メインテーマを「今、消費者ができること－支える、結び合う、ともに歩む－」として分科会と全体会を実施した。

⑦教員・学生研修（２コース、札幌と東京で開催）

講 座 名	コース数	日数	趣 旨 お よ び 研 修 概 要
消費者教育学生セミナー	1	２日間	消費者教育を研究している大学生、大学院生を対象に消費者教育に関する研究の推進を支援するとともに大学間の交流を通じて消費者教育の理解を深めることを目的とする。講義やワークショップを中心に日本消費者教育学会と（財）消費者教育支援センターの協力を得て実施した。
教員を対象にした消費者教育講座	1	１日間	小・中・高等学校の消費者教育の充実を図るため、消費者教育の実践的な知識を習得する。学校における消費者教育の実践報告やグループワークによる指導案・教材の作成を中心に（財）消費者教育支援センターの協力を得て東京で実施した。

ⅱ．受講者へのアンケート調査

－年度計画内容－
研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から５段階評価で平均満足度４以上の評価を得る。

◎業務の概要

当センターでは、全ての研修受講者及び受講者を派遣した地方公共団体へアンケート調査を行い、その結果を効果的な研修の実施に役立てている。

◎年度計画実施状況

研修受講者のアンケート評価の総平均は「4.7」であり、全ての講座で 4.0 以上の満足度を得た。

①消費者行政職員研修（6 コース）

講 座 名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
管理職講座	1	９１	４．７
職員講座	2	２０５	４．７
消費者教育に携わる講師養成講座	3	１９５	４．９

②消費生活相談員養成講座（２１コース）

講 座 名	コース数	受講者数	アンケート 調査結果
基礎コース①	5	１２３	４．８
基礎コース②	5	１１６	４．８
実務コース①	5	１２６	４．９
実務コース②	5	１２８	４．９
短期コース	1	９８	４．７

③消費生活相談員研修（４０コース）

講 座 名	コース数	受講者数	アンケート 調査結果
専門・事例講座	１０	２，１８３	４．８
消費生活相談カード作成セミナー	3	３６１	４．８
専門２日コース	１５	１，３８４	４．８
消費生活相談関連業務支援コース〔地方公共団体への講師派遣事業〕	１２	５８５	４．７

④企業研修・地域コース（７コース）

講 座 名	コース数	受講者数	アンケート 調査結果
地域コース	7	４９９	４．６

⑤企業研修（１コース）

講 座 名	コース数	受講者数	アンケート 調査結果
消費者問題・企業トップセミナー	1	１８６	４．４

⑥消費者研修（１コース）

講 座 名	コース数	受講者数	アンケート 調査結果
全国消費者フォーラム	1	６２２	４．４

⑦教員・学生研修（２コース）

講 座 名	コース数	受講者数	アンケート 調査結果
消費者教育学生セミナー	1	２６	４．９
教員を対象にした消費者教育講座	1	４３	４．８

また、全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課及び消費生活センター等（196 箇所）に対し、平成２３年度研修の評価に関するアンケートを行った結果、164 箇所から回答が寄せられた(回収率 83.7%)。そのうち、受講者を派遣した実績のあった 130 箇所 (回収率 66.3%)による評価の総平均は「4.9」となった。

アンケート結果（研修で学んだ内容が業務に役立っていると思われますか？）

評価	回答項目	回答数
5	役立っている	１２１
4	多分役立っている	8
3	どちらともいえない	1
2	多分役立っていない	0
1	まったく役立っていない	0
	合　計	１３０

なお、「役立っている」と回答した地方公共団体からは以下のとおりの意見が寄せられた。

【消費者行政職員研修に関する意見】

・ 全体を通して講義内容に具体的な事例や対策などの紹介が多く盛り込まれており、理解しやすい研修だった。また、他自治体職員との交流ができ、各々の消費者行政への取組みなど情報を共有することができた。
・ 消費者行政に初めて携わるに際して必要な知識や政策の動向について学ぶことができた。
・ 職員講座については、新任職員の養成に役立っている。開催時期も５月と適切である。
・ 消費者行政の立ち位置など、基礎知識が学べた。
・ 消費者行政の知識が浅い職員にとって、基礎から多種のテーマに渡る研修はとても業務に役立つ。
・ 短期間で消費者行政に関する法律を学ぶことができ、その後の業務においても、そこで得た知識を活用できた。また、他自治体の職員との意見・情報交換の場としても有効なものだった。
・ 職員講座はグループ討議の時間が長かった。消費者行政や相談対応のための基礎知識をもっと聞きたかった。
・ 担当初年度のため、消費者行政に関わる業務内容を知ることができた。
・ 管理職講座では、①間口の広い消費者行政を推進するうえで必要な基本的・専門的知識の習得ができた。②消費者庁長官や各講師による講義、グループ討議等を通して、国及び各都道府県の取り組みや課題がわかった。③６月初旬の開催となっており、人事異動者（初任者）にとって大変有意義であった。

【消費生活相談員研修に関する意見】

・ 国民生活センターの研修は、問題となっているテーマをタイムリーに取り上げ、法的な考え方や、現場での苦情処理実践の具体的な方法、また、相談業務にあたってのメンタル面での考え方などを総合的に学ぶことができ、このような研修は他にはないと思われるため、大変役立っている。
・ 最新の相談事例や法改正等の情報を修得できる。
・ 相談業務には専門的な知識が不可欠なので、研修時に配布された資料が相談現場でバイブル的存在になる（必要なときに見られる心強さがある）。
・ 受講してきた相談員が受講内容について自ら講師となり、相談員同士で情報の共有を図り、相談業務に活かしている。
・ 全国の統一的見解が得られる。１つのテーマについて複数の専門家から角度を変えた意見を聞くことで、実態が総合的に把握できる。このような場は国民生活センターの研修以外にはない。
・ 日頃の業務の中では、なかなかまとまった知識・情報が得られにくいため、大変役立つ。
・ 全国の相談員とのネットワーク形成と情報交換の貴重な場でもある。
・ 研修テーマの範囲が広すぎると、駆け足になるので、テーマを絞った方がよ

い。

- 当センターは経験年数の浅い相談員が多く、研修に参加することで資質向上だけでなく、相談員の心構え、モチベーションを高めることにも非常に役立っている。
- 消費生活相談カード作成セミナーは、カード記載要領を読んだだけでは不明な部分も多かったため、研修に参加することで、ルールや項目の趣旨などの考え方も伝わり、カード作成に役立った。年に１回の研修参加であるため、数ある研修メニューからカード作成セミナーを選択して受講する相談員は少ない現状にあるが、より精度の高い相談情報を蓄積していくためには、重要な研修のひとつであると認識している。
- 消費生活相談カード作成セミナーで、記載要領・マニュアル・資料を参考にしてPIO－NETの市町村入力チェック及び修正の指示が出来た。
- 法律的な裏付けが分かり、斡旋交渉の際に役立ったり、新しい相談の仕組みが分かり役立つ。

iii．中小企業等を対象とした研修の実施

－年度計画内容－
中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。

◎業務の概要

消費者目線を持った企業活動への支援が必要であることから、企業の消費者関連部門に所属する方々を対象として（社）消費者関連専門家会議や消費生活センター等の協力のもと、全国主要都市において実施している。

特に企業内での研修や啓発事業等を行うことが困難な中小企業等の消費者関連部門に所属している方々や、消費生活相談員も幅広く対象とし、消費者行政の動向、企業の社会的責任やコンプライアンスの基本概念、消費者対応部門の役割等について弁護士や学識経験者等の講義と意見交換により研修を行う。

◎年度計画実施状況

新たな研修コースとして平成２３年度においては、中小企業の消費者対応部門の職員等に対し、全国で以下の７コースを実施した。

会　場	受講者数	カリキュラムおよび講義テーマ
①東京会場 (製造業向け)	１４２	講義テーマ 「国民生活センターの役割と課題」 「消費者行政の現況」 「消費者対応部門の役割と実践」 「企業の消費者対応に必要な法律･制度の基礎知識」 「企業と消費者の相互理解と信頼の構築について」 「消費者対応とコンプライアンス」
②東京会場 (非製造業向け)	８１	
③札幌会場	２２	
④福岡会場	５３	
⑤大阪会場	１０８	
⑥名古屋会場	５１	
⑦神戸会場	４２	

ⅳ．研修施設の廃止とその後の研修

－年度計画内容－
「独立行政法人の事務･事業の見直しの基本方針」(平成２２年１２月７日閣議決定)に基づき、相模原の研修施設で行う研修については、廃止することを前提にその後の研修の実施方法を検討する。

◎業務の概要

平成２３年度１０月以降、相模原の研修施設で実施していた消費者行政職員および相談員を対象とした研修について、首都圏の会場を借用して実施した。

また、その後の研修の実施方法として、インターネットを活用した遠隔研修の実証実験に取り組んでいる。

◎年度計画実施状況

以下の９コースについて首都圏の会場を借用して実施した。

講座名・テーマ	使用会場	実 施 時 期	受講者数
消費者行政職員研修・消費者教育に携わる講師養成講座（未経験者・初心者対象）	国民生活センター東京事務所2階大会議室	１１月１４日～１６日	９６
消費者行政職員研修・消費者教育に携わる講師養成講座（経験者対象）	（財）全国市町村研修財団　市町村職員中央研修所	１１月２１日～２２日	５１
消費者行政職員研修・消費者教育に携わる講師養成講座（経験者対象）	公益財団法人神奈川産業振興センター	１２月１２日～１３日	４８
消費生活相談員研修　専門・事例講座（契約ﾄﾗﾌﾞﾙと被害救済【応用編】）	全労連会館ホール	１１月７日～9日	１９８
消費生活相談員研修　専門・事例講座（ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ・電話関連【応用編】）	全労連会館ホール	１１月２８日～３０日	１９８
消費生活相談員研修　専門・事例講座（金融・保険【応用編】）	機械振興会館ホール	１２月５日～７日	１８２
消費生活相談員研修　専門・事例講座特定テーマコース（製品の安全性と表示）	日本学術会議講堂	平成２４年 １月１９日～２０日	２００
消費生活相談員研修　専門・事例講座特定テーマコース（多重債務相談への対応）	弘済会館	平成２４年 １月２６日～２７日	２３８
消費生活相談員研修　専門・事例講座特定テーマコース（相談対応スキルの向上）	日本学術会議講堂	平成２４年 ２月９日～１０日	３２９

また、その後の研修実施方法として、東京で開催した相談員向けの講座を、インターネットを活用して札幌市に同時配信を行い、必要な検証を行った。

講座名・テーマ	使用会場	実 施 時 期	受講者数
「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の概要－有効な被害救済への展望－」	東京：国民生活センター東京事務所２階大会議室 札幌：札幌市消費者センター（札幌エルプラザ２階第１、第２会議室	平成２４年２月２７日	６３

②消費生活専門相談員資格認定制度

ｉ．消費生活専門相談員資格の審査及び認定

－年度計画内容－
消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。

◎業務の概要

消費生活専門相談員資格認定制度は、国・地方公共団体等において消費生活相談業務に携わる相談員の能力・資質の向上、新たな人材の確保等を目的に設けられた資格を認定する制度である。本制度は内閣総理大臣を長とする第２３回消費者保護会議（平成２年）において相談業務に関わる公的資格制度として創設され、平成３年度から試験を実施している。

本資格は、消費生活相談に応じるために一定水準以上の能力・資質を持ち合わせていることを当センターの理事長が認定した者に与えるものである。

認定にあたっては、筆記試験と論文審査（第１次試験)、面接（第２次試験）を実施し、合否判定を行っている。

◎年度計画実施状況

平成２３年度の第１次試験は平成２３年１０月に全国各地で実施し、その合格者に対し１１月に第２次試験（面接）を実施した。

第１次試験及び第２次試験の結果を踏まえ、平成２４年１月に消費生活専門相談員資格認定者として 249 人を認定した（都道府県別認定者は別添資料１９を参照)。

平成２３年度においては、受験申込者数が 1,137 人で、合格率は２５％となった。

なお、当センターでは、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、ホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設けたほか、新たに同ホームページ上に過去 5 年分の試験問題を掲載した。このほか、昨年に引き続き消費生活専門相談員資格認定試験のポスターを作成し、リーフレット、受験要項とともに各地消費生活センター等に配布した。また、試験日程等を地方公共団体のホームページや広報紙へ掲載依頼をするとともに、新聞や資格試験の専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載された。

ここ数年の受験申込者数の推移を見ると、平成２１年度に受験申込者数が急増している。これは地方消費者行政活性化基金等を活用した消費生活相談員養成講座が各地で開催されたことや、消費者安全法で消費生活センター設置が都道府県においては義務、市町村においては努力義務とされたところ、地方消費者行政活性化基金の活用により消費生活センター等が全国的に増加

し、それに伴い相談員の需要も増加したことが影響していると推測される。
受験申込者急増から２年経った平成２３年度の受験申込者数は平成２２年度の 1,580 人より 443 人減少し、前年度比－２８％であった。受験申込者数の減少は一般受験申込者数の減少と、東京、大阪等の大都市部の受験申込者数減少の影響が大きかったと考えられる。また、東日本大震災の被災地県である宮城県会場と岩手県会場の受験申込者数が大幅に減少しており、東日本大震災の影響も要因の一つと推測される。

年度	一般受験申込者数	現職相談員受験申込者数	受験申込者合計	現職受験申込者数が全体の受験申込者合計に占める割合
平成 20 年度	596 人	153 人	749 人	20.4%
平成 21 年度	1,253 人	310 人	1,563 人	19.8%
平成 22 年度	1,162 人	418 人	1,580 人	26.5%
平成 23 年度	793 人	344 人	1,137 人	30.3%

ⅱ．地理的条件に配慮した試験の実施

－年度計画内容－
各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国１５箇所以上で資格試験を実施する。

◎業務の概要
近年、消費生活相談業務の高度化、複雑化に伴い相談員の能力・資質の向上が課題とされているが、大都市以外の地域においては相談員の人材確保が難しい状況となっている。このような現状に対応するため、全国各地で資格認定試験を実施している。

◎年度計画実施状況
平成２３年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第１次試験は、各地の地理的条件に配慮しつつ人材供給を確保していくという観点から、前年度は２３箇所での実施であったが、地方都市での開催を増やし全国２６箇所の会場で実施した。なお、地方都市での開催割合は約８割（７７%）であった。

開催地の内訳

大都市（三大都市圏）６箇所	東京都、神奈川県、富山県、愛知県、大阪府、兵庫県
地方都市　２０箇所	北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、新潟県、広島県、山口県、徳島県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

iii．資格更新のための講座の実施

－年度計画内容－
資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

◎業務の概要
消費生活専門相談員資格認定制度は、消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の能力・資質の向上、新たな人材の確保等のため創設された制度である。制度趣旨を踏まえ資格認定者のレベルの維持を図るため、平成２０年度から資格更新時に消費生活相談業務に従事していない者に対し、資格更新講座の受講を義務づけた。なお、資格の更新は５年ごとに行う。

◎年度計画実施状況
平成２３年度においては、６月～７月にかけて全国で資格更新講座７講座を実施した。平成２３年度における更新者 805 人のうち、更新講座の受講による更新者は 348 人となった。

開催月	場所	更新者数
6 月	名古屋	３９人
	東京	１３１人
	大阪	１２３人
7 月	札幌	６人
	東京（2 回）	１８人
	福岡	３１人

平成２３年度においては、平成２３年３月１１日に発生した東日本大震災の被災者対応として、更新手続きを行えない者に対して、希望者（４名）には資格更新の延長（有効期間の延長）を実施した。また、更新手続きの申込みがない者２１名（連絡がとれないもの含む）に対しては、自動的に資格更新の延期を実施した。

③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

－年度計画内容－
官民競争入札の結果を受け、国民生活センターにおいて研修を実施する。

◎業務の概要
競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成１８年法律第５１号）に基づく競争の導入を踏まえ、公共サービス改革基本方針（平成１９年１２月２４日閣議決定）において官民競争入札の対象とされた当センターが実施する企業・消費者向けの教育・研修事業（「消費者問題・企業トップセミナー」及び「全国消費者フォーラム」）については、平成２１年度の入札の結果、当センターが落札し、２１年度より当該事業を実施したところであるが、平成２３年度においても、引き続き実施した。

◎年度計画実施状況
平成２３年度においては、「消費者問題・企業トップセミナー」及び「全国消費者フォーラム」それぞれについて、以下のスケジュールに沿って実施した。

日時	スケジュール
平成２３年　　　１０月	全国消費者フォーラム　企画案作成
１０月	全国消費者フォーラム　消費者問題にかかわる実践活動報告・調査研究発表者の募集
１１月～１２月	消費者問題・企業トップセミナー　企画案作成、講師選定
平成２４年　　　１月	消費者問題・企業トップセミナー　受講者募集
２月	全国消費者フォーラム　参加者募集
２月２８日	消費者問題・企業トップセミナーを実施。５段階評価による受講者の満足度は４．４であった。
３月１９日	全国消費者フォーラムを実施。５段階評価による受講者の満足度は４．４であった。

（７）商品テストの強化

製品事故による死亡や手指の切断といった重大事故に関する危害・危険情報や食品の偽装表示問題など、消費者の安全・安心に係る問題が昨今大きく取り上げられている。また、インターネット等で販売されている製品の品質や性能に関する苦情相談も消費生活センターに多く寄せられており、当センターへのテスト依頼が増加していることから、消費者被害の未然防止・拡大防止及び消費生活センターにおける苦情相談対応等に資するべく、生活実態に即した商品テストを実施している。

①生活実態に即した商品テストの実施

ｉ．商品テストの実施

－年度計画内容－
事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。

◎業務の概要

当センターではＰＩＯ－ＮＥＴに寄せられた苦情相談等の中から、重大製品事故や表示に問題がある案件などについてテストを実施しているほか、消費生活センター等における苦情相談処理を支援するためのテストを実施し、その結果について情報提供している。

なお、商品テストの結果から、法令違反が疑われるものや、規格・基準の設定等が必要と思われるものについては、関係機関に対して政策提言や改善を要望している。

◎年度計画実施状況

平成２３年度は、２３６件のテストを実施し、その中から消費者被害の未然防止・拡大防止のために１１件の情報提供を行った（テスト概要は別添資料２０を参照）。また、各地の消費生活センターにおける苦情相談解決のためのテストを２２５件実施した。さらに、苦情相談解決のためのテストにおいて、解決が図られ製品改善が行われる等の成果があった事案１８件について情報提供を行った。

実施した商品テストは以下のとおり。

	テーマ		テーマ
1	加圧を利用したスパッツの使い方に注意！	119	雨靴（婦人用レインブーツ）で滑って転倒し負傷
2	住宅用火災警報器の設置について	120	ゴム製長靴で皮膚障害

	テーマ		テーマ
3	胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できるとうたった健康食品	121	紳士サンダルで滑って転倒
4	子どもが使用することのあるアクセサリーに関する調査結果 ーカドミウム、鉛の溶出について（2011年）ー	122	牛革表示に問題があったかばん
5	比較的安価な放射線測定器の性能	123	ギターケースのナスカンが外れ落下
6	子どもを自転車に乗せたときの転倒に注意！	124	折りたたみ傘（化粧品の景品）の上ハジキで親指を負傷
7	家庭用電動工具の使い方に注意！ー指の切断や内臓損傷の事故もー	125	長傘（ジャンプ式）の下ろくろの破損
8	比較的安価な放射線測定器の性能ー第2弾ー	126	作業用革手袋で皮膚障害
9	水でぬらすだけで冷感が得られることをうたったタオル	127	血圧計の本体が熱で変形
10	システムキッチンのステンレスシンクのさびに注意！	128	ステロイドの含有が疑われた化粧品
11	薄型テレビの転倒防止対策の重要性	129	日焼け止め化粧品によるバッグの変色
12	古米の混入が疑われた新米	130	化粧品（クレンジング）
13	薬品臭が疑われた冷凍の焼き鳥（もつ）	131	ステロイドの含有が疑われた保湿クリーム
14	電子レンジで破裂した豆腐加工品	132	ポンプ式のマッサージオイル
15	ラー油の中の具材で第三大臼歯（親しらず）がぐらついた	133	手荒れが疑われたボディーソープ
16	海外土産の菓子（チョコレート）に混入していた虫	134	チャイルド・レジスタンスキャップの除光液の漏れ
17	コーヒー飲料のプラスチック容器の破損	135	ヘアドライヤーから金属片が飛び出しやけど
18	缶入りコーヒーのプルトップでけが	136	ヘアドライヤーのコード接続部から発火
19	100%濃縮還元表の示が疑われたオレンジジュース	137	電気バリカンの刃が飛び頭皮を負傷
20	調理食品缶詰のプルトップで負傷	138	3本1組のうち2本のかみそりで使い始めに負傷
21	新築マンションのシステムキッチンのステンレス製流し台にさびが発生	139	電気かみそりの網刀の外れ
22	システムキッチンのステンレス製流し台にさびが発生	140	電動歯ブラシのスイッチの故障
23	ステンレス製流し台が、購入1カ月でさびが発生	141	脱毛器によるやけど
24	ガスこんろの着火ボタンを押した途端、火花が散り洋服に引火しやけど	142	舌の奥の乳頭にひっかかり取れなくなった舌用清掃用品
25	ガスこんろにレンジ用パネルを取り付け頭痛	143	指圧効果をうたったサポーターで化学やけど
26	ガスこんろの五徳とフライパン	144	アリが捕獲されないアリ用駆除剤
27	フライパンが滑りやすいガスこんろの五徳	145	ソフトコンタクトレンズ用保存液の中の黒い異物
28	電気ロースターの作動不良	146	ソフトコンタクト消毒剤の専用ケースに黒い異物が発生
29	電源が入らない電気ケトル	147	不織布から金属製のノーズワイヤが突き出るマスク
30	フライパンに白い異物が付着する食器洗い乾燥機（ビルドインタイプ）	148	唇が腫れた竹酢液を染み込ませたシートを付けるマスク
31	茶色の液体が染み出た湯のみ茶わん	149	ミネラル成分の溶出が極めて少ない入浴剤
32	色落ちしたグラスの色の成分	150	水に濡らして使用するタオル皮膚障害

	テーマ		テーマ
33	電子レンジで温めたミネラルウォーターが入った紙コップから臭気	151	首に巻く冷感タオルの効果
34	洗っても臭いが取れない箸	152	水に濡らすと冷感効果が得られることをうたったタオルで皮膚障害
35	電子レンジ加熱でプラスチック容器から異臭	153	水に濡らすと冷感効果が得られることをうたったタオルで皮膚障害
36	携帯用魔法瓶の飲み口の塗料の剥がれ	154	水に濡らすと冷感効果が得られることをうたったタオルの効果
37	ステンレス魔法瓶のお湯が手にかかりやけど	155	首が締め付けられて痛い子ども用の冷感ベルト
38	熱湯を入れたら中蓋がずれてやけでした携帯用魔法瓶	156	大人用紙おむつで擦り傷
39	調理中に土鍋が割れやけど	157	乳幼児用紙おむつの尿漏れ
40	使用中粉々に割れたガラス製の鍋蓋	158	ラジウム温泉と同等になるとうたった浴用岩石と岩塩
41	つまみが取れて落下したガラス製の鍋蓋	159	放射性岩石の空間放射線量
42	底が抜けたフライパン	160	測定値が疑わしい放射線測定器
43	フライパンの内側からスズが溶出	161	強烈な臭いがするオゾン発生器
44	フライパンの取っ手が緩みやけど	162	静電気による引火が疑われた冷却スプレー
45	外せるキッチンバサミの片方が脱落	163	背筋ベルトで皮膚障害
46	刃こぼれするセラミック製の包丁	164	外付けDVDドライブが起動中に本体からディスクの破片が飛散
47	長期使用による浄水器（ビルトイン型）の破損	165	ストラップが破損したモバイル端末のケースの材質に関する疑い
48	ウォーターサーバーの温水レバーが取れやけど	166	水漏れで故障した防水機能の携帯電話
49	発火したIHクッキングヒーター用汚れ防止マット	167	携帯電話の付属のストラップ式ペンが目にあたりけが
50	節水型の洗濯乾燥機を使用した洗濯ものが再すすぎで白濁する理由	168	機能故障が疑われた携帯電話
51	金属部分のバリで指を切り、布団も破れた布団干し	169	携帯電話用充電器の電源コード被膜に亀裂
52	生地が汚染したスチームアイロン	170	携帯電話用充電器の電源コード被膜にはく離
53	焦げ跡が見つかった電気掃除機	171	音が聞こえないイヤホンマイク
54	吸引力が低下した電気掃除機	172	雑誌の付録（ビニール製バッグ）で子どもが負傷
55	隙間を掃除する掃除機用ノズルを取り付けた掃除機の破損	173	震災で大型プラズマテレビの首が折損
56	ハンドクリーナーのコードの付け根から火花が出てやけど	174	液晶テレビから発煙
57	アタッチメントが外せなくなったスチームクリーナー	175	折りたたみ式テーブル・椅子セットのテーブルにぶつかり負傷
58	トイレ用合成洗剤の垂れた液で床が変色	176	折りたたみ式テーブル・椅子セットの椅子の脚が折損し負傷
59	詰め替え用の洗濯用液体洗剤の容器が破れ、床を汚染	177	バリが多数みられた折りたたみ式テーブル・椅子セット
60	冷却効果が期待できない冷温風扇	178	卓球ラケットの破損
61	表示のオゾン濃度を超えていた車内で使用する空気清浄機	179	組み立て式フラフープの分解
62	吹き出し口から黒いほこりが出るイオン発生機	180	登山靴の靴ひもがフックに引っかかり危険
63	電気あんかのカバー	181	雨漏りしたテント

	テーマ		テーマ
64	充電式電気あんかの液体が漏れて足にやけど	182	腹筋を鍛える健康器具で負傷
65	電気ストーブから発煙	183	腕時計のバンドアタッチメント部分のピンの飛び出し
66	電気カーペットのコントロールから発煙	184	初めての使用で落下したラジコンヘリコプター
67	「切」にしても電源が切れないこたつ専用電源コード	185	電源を入れても作動しないゲーム機器
68	芯調節つまみが回しにくい石油ストーブ	186	ヒンジが破損したゲーム機器
69	靴の劣化が疑われた下駄箱	187	ハート形風船を膨らませたら破裂し目に当たり出血
70	亀裂が入ったガラステーブル	188	耳の中で膨張して取り出せなくなったビーズ
71	背もたれの接合部分から折れた組み立て椅子	189	ラムネ菓子の入ったカップの誤飲が発生した玩具菓子
72	椅子の背もたれ支持部の破損	190	取っ手部に体重をかけると転倒する外作業用の椅子
73	乳幼児用ハイチェアに座っていたところ、ダイニングテーブルを蹴り転倒し負傷	191	誤った接続によって発火したポータブル充電器
74	ソファから飛び出した部品により負傷	192	死亡原因と疑われたペットフード
75	ベッドの木材から虫が発生	193	設定温度より水温が上昇した水槽用ヒーター
76	就寝中にベッドパッドが滑り、ベッドから落ちて頭部をけが	194	除草剤が入ったじょうろの取っ手が外れやけど
77	羽根枕から出てきたフェザーで顔面に傷	195	鞄に入れた園芸用殺菌殺虫剤のキャップ部分から液漏れ
78	こたつ掛け布団の端を踏み滑って転倒	196	点火時に指がしびれた簡易ガスライター
79	細かな繊維が舞って使用できないこたつ敷布団	197	簡易ガスライターの着火部分のプラスチックが熱溶解
80	テレビ台のガラス扉が破損し子どもが負傷	198	電子タバコの充電器から発煙
81	断熱用カーテンの臭いがひどく体調不良	199	前輪の支えの一部が外れ走行不能となった自動車
82	黒い毛ぼこりが発生するカーペット	200	故障が疑われた軽自動車の方向指示器
83	1年数カ月で不安定な状態になった電球形 LED ランプ	201	軽自動車の燃料タンクからガソリン漏れ
84	電球形 LED ランプの破損	202	自動車のアクセルペダルの折損
85	発煙したクリップライト	203	エンジン部分から発煙した自動車
86	感知範囲が表示と異なっていたセンサーライト	204	自動車用タイヤの亀裂
87	回すのをやめると消えてしまう手回しランタン	205	高速道路でキャンピングカーのタイヤがバースト
88	液漏れした家庭用除湿剤	206	オートバイ（三輪）の後輪ブレーキが効かず足を骨折
89	容器の角から液漏れした家庭用除湿剤	207	オートバイのシートから衣類に色移り
90	異常値を示す温湿度計	208	電動スクーターのアクセルが戻らなくなり、転倒し重症
91	塗料による塗装で異臭	209	自動車のバッテリーの爆発
92	シリコーンスプレーの噴霧用ボタンで指が凍傷	210	使用したらフロントガラスに傷がついた自動車用ガラスクリーナー
93	水で希釈するチェーンソー用オイルによるタンクの穴開き	211	スプレー缶塗料の液漏れ

	テーマ		テーマ
94	エンジンが始動しないエンジン式チェーンソー	212	ブレーキオイル交換用具でオイルが飛び散り自動車の塗膜を破損
95	発電機のガソリンタンクからの漏れ	213	自動車用バックカメラからの発煙
96	感電、漏電が危惧された生ゴミ処理機	214	カーナビゲーションのリチウム電池の膨張
97	脱臭効果をうたうごみ箱からの異臭で体調不良	215	ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出用ハンマー
98	湿度計付き収納ケースに保管していたカメラレンズにカビ	216	自転車の前かごステーが折損
99	突然突っ張り間仕切りが倒れて額縁のガラスが破損	217	走行中突然ペダルが回らなくなった自転車
100	点火しなくなった灯油	218	スポークが破断した自転車
101	石油ファンヒーターの故障が疑われた灯油の品質	219	突然自転車の前車輪が止まり転倒し骨折
102	消火する石油ファンヒーターの原因と疑われた灯油の品質	220	自転車のブレーキをかけたところ、後車輪がロックしたため転倒し骨折
103	品質が疑われた軽油	221	折りたたみ式自転車のスタンドが下りて転倒
104	懐中電灯のアルカリ乾電池（単1形）が破裂	222	ペダルがロックする電動アシスト自転車
105	置時計のアルカリ乾電池(単2形）が発熱	223	アシスト機能が頻繁に停止する電動アシスト自転車
106	オガ炭による一酸化炭素中毒	224	電動アシスト自転車のサドルのスプリングが破損したため転倒し負傷
107	生地の同質性が疑われた和服	225	補助輪をつけた電動自転車でハンドルがふらつき転倒
108	紳士ズボンの破損	226	自転車用空気入れの握りが破損し顔面を負傷
109	組成表示に問題があった紳士セーター	227	自転車用幼児座席の足乗せ部の破損
110	引きつれや毛玉ができたトレーニングウェア	228	ベビーカーのベルトの留め具が折損
111	胸が真っ赤に腫れたブラジャー	229	キックスケーターの前輪が外れ負傷
112	シリコン製のブラジャーによるかぶれ	230	新築の住宅構成材から白い粉
113	使い捨てカイロを入れていたら低温やけどになったポケット付きの腹巻き	231	屋根瓦の破片が落下
114	運動靴のソールの剥がれによる転倒の危険	232	変形した樹脂波板(建築材料）の材質
115	運動靴のミッドソールの経年劣化	233	ヒートポンプ給湯器使用で浴槽に付着するぬめり物質
116	2カ月で内側に穴が開いたウォーキングシューズ	234	電位差でピリピリ電気を感じる電気床暖房
117	転倒しやすい子ども靴	235	ユニット洗面台の破損
118	新しい雨靴（婦人用レインブーツ）で転倒し負傷	236	ハウスクリーニング後の塩素臭が消えない浴室

商品テスト結果に基づいて相談処理が行われた結果、「ラジウム温泉と同等になるとうたった浴用岩石と岩塩」の事案では、相談者に代金が返金され、併せて販売の中止、販売サイトも削除された。「布団干しの金属部分で指を負傷し、布団の側地も破損」の事案では、事業者が検品強化と部品の改善を実施し、相談者には代金が返金され、布団代も支払われた。「タイヤが外れた軽自動車」の事案では、事業者がホームページに点検・整備の啓発情報を記載した。このほか、各地消費生活センターから商品代金の返金、治療費の支払いなど相談者が救済された及び製品改善がされたという報告が寄せられている。

また、記者説明会等を通じて公表した１１件については、消費者には商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、行政に対し規格・基準の見直しや法令違反のおそれのある表示等に関する改善の指導を要望した。また、業界団体・事業者に対しては商品の安全性や品質・機能、表示等の改善を要望した。

○行政への要望
- 加圧を利用したスパッツの使い方に注意！
- 胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できるとうたった健康食品
- 比較的安価な放射線測定器の性能
- 比較的安価な放射線測定器の性能：第２弾
- 水で濡らすだけで冷感が得られることをうたったタオル－湿疹・かぶれの原因となることも－

○業界団体・事業者への要望
- 加圧を利用したスパッツの使い方に注意！
- 胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できるとうたった健康食品
- 子どもを自転車に乗せたときの転倒に注意！
- 家庭用電動工具の使い方に注意！－指の切断や内臓損傷の事故も－
- システムキッチンのステンレスシンクのさびに注意！
- 薄型テレビの転倒防止対策の重要性

ⅱ．消費者庁への協力

－年度計画内容－ 消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。

◎業務の概要

当センターでは、消費者事故等の原因究明を図るため、消費者庁からの求めに応じテストを実施しているほか、消費者庁が行う注意喚起等の企画立案に、当センターの有する知見・技術・経験を活用すべく、必要な協力を実施している。

また、消費生活センター等における苦情相談処理を支援するために実施したテストのうち重大事故等に該当するものは、その結果を消費者庁に速やかに情報提供している。

◎年度計画実施状況

消費者庁の依頼に応じ３件のテストを実施し、消費者被害の未然防止・拡大防止のために１件の情報提供を行った。

- 子どもが使用することのあるアクセサリーに関する調査結果－カドミウム、鉛の溶出について（2011 年）－（平成２３年８月１０日公表）

また、テストを実施したもののうち重大事故等に該当するもの１１件について、その結果を情報提供した。

重大事故についての情報提供
- ガスこんろ
- 冷却スプレー
- オートバイ（三輪）
- 電動スクーター
- 自転車
- オガ炭

重大事故以外の情報提供
- 紳士セーター
- かばん
- ウォーターサーバー
- 玩具菓子
- 携帯型充電器

さらに、消費生活上の事故情報を医療機関から収集する枠組みを構築し、必要に応じて医療機関や被害者、関係者からの聴取、事故現場、現物の実地調査などを行い、同種・類似事故の再発防止に資する取組を推進するため、平成２２年１１月に消費者庁と共同で１３の医療機関の参画を得て医療機関ネットワーク事業を立ち上げ、平成２３年度も消費者庁と共同で運営を行った。

平成２３年度に収集された基本情報は 5,480 件であり、そのうちの５件について現地調査等を実施した（うち２件は消費者庁からの依頼で実施）。
- 軽トラックの事故
- 電気のこぎりの事故
- 草刈機の事故（電話による聞き取り調査）
- 除雪機の事故に関する現地調査(1)（消費者庁からの依頼）
- 除雪機の事故に関する現地調査(2)（消費者庁からの依頼）

iii．商品テスト分析・評価委員会の実施

－年度計画内容－
テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。

◎業務の概要
テストの課題設定及び成果については､商品テスト分析･評価委員会を実施し、その結果を業務に反映させる。

◎年度計画実施状況
商品ごとに「食品・化学品関連」､「家電・住生活品関連」､「車両・乗り物関連」等の分科会を設置し、各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を３３回開催し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について評価を受け、意見を業務に反映させた。また、これと同時に今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、テスト業務の充実につなげた（委員名簿については別添資料２１、委員会及び分科会実施状況については別添資料２２を参照)。

（主な助言とテスト業務等への反映）

- 「相談解決のためのテストから」の案件選定について、例え誤使用であっても注意喚起が必要であること、併せて案件選定は慎重に行うことという指摘を踏まえ、製品改善が図られたものを中心に公表していくことにした。

- 「比較的安価な放射線測定器の性能」のテストデザインにおいて、測定条件として 3.8μSv/h は不適切｡妥当性に議論のあるような値を用いることを避け、3 点とるのであれば、0.1、1、10 など低い値、高い値、その中間の 3 点がとれればよいとのアドバイスを受け、テスト内容に反映させた。

- 「比較的安価な放射線測定器の性能－第 2 弾－」の結果について、宇宙線の領域まで感知する機種であれば、その分、自然放射線に上乗せされるので、自

然放射線の試験に関しては参考品を基準として一概に正しいかどうかというのは妥当でない。また、自然放射線の測定試験結果に関してはバックグラウンドを減じていないので「正味値」という表記は誤りであるとの指摘を受け、報告書に反映させた。

・「水で濡らすだけで冷感が得られることをうたったタオル－湿疹・かぶれの原因となることも－」の結果について、健康被害を起こさないためのポイントとしては、「よく洗って」ではなく「洗わずに使わないで」が有効ではないか、また、公表は早い方が良い。夏の商品ではあるが、メーカーは冬場に既に生産に入っている等の指摘を受け、報告書や公表の時期決定に反映させた。

・「子どもを自転車に乗せたときの転倒に注意！」の結果について、後ろ座席に乗せる際は、前寄りに座席を取り付けることを注意喚起したほうがよいとのアドバイス及び、重心の位置を計測すればよいとの指摘を受け、再テストを行うとともに、報告書に反映させた。

・「家庭用電動工具使い方に注意！－指の切断や内臓損傷の事故も－」のテストデザインについて、様々な機種が販売されていることから、対象銘柄の選定の際はメーカーにヒアリングしたらどうかとのアドバイスを受け、メーカーへアンケート調査を行い、その結果を受けて代表機種を選定しテストに反映させた。

・「薄型テレビの転倒防止対策の重要性」のテストデザインについて、今回の試験はテレビの耐震性能ではなく、固定方法の試験であるため、同一サイズのテレビを複数テストするのではなく、大きさを変えるべきとの指摘を受け、テスト対象銘柄の選定に反映した。また、テスト結果について、消費者へのアドバイスは「大きいテレビのほうが危険ということと、複数の対策をしたほうがよい」旨も記載すべきとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。

・「「電動スクーター」による重大事故の原因究明」の結果について、現段階でこの結論が言えるかどうかのは難しい。アクセルの組み立て不良や簡単に抜けてしまうことには問題があるが、ブレーキレバーを握ると動力が切れるので、本報告書は原因の解明にはなっていないとの指摘を受け、「ブレーキをかけるとモーターの動力が切れるので車両には問題はない。しかし、アクセルの構造には問題があったが、モーターに動力が伝わっていても、ブレーキレバーを握ると動力は切れブレーキが利くことから、事故の原因を特定することはできなかった」との結論に変更した。

・「小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」」については、今回のようなアレルギーは、誰にでも起こりうることから直ちに使用を止めるよう資料に記載した方が良いという指摘を踏まえ、消費者へのアドバイスにその旨を盛り込んだ。また、資料に診断可能な病院情報を掲載してよいとの了承を得た。

②商品テストの効率的な実施

ⅰ．関係機関との連携

－年度計画内容－ 　独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。

◎業務の概要

　独立行政法人との連携を強化するとともに、公的試験研究機関や大学等が

保有する専門的な知見や技術・技能等も活用し、様々な専門性の高いテストを効率よく実施する。

◎年度計画実施状況

専門性が高いテストの実施や評価にあたっては、独立行政法人や大学、医療機関の専門的な知見や技術情報等をテストに活用した。主な事例は以下のとおり。

・「比較的安価な放射線測定器の性能」について、（財）日本分析センターが有する放射線計測に関する専門的な知見をテストに活用した。
・「舌ブラシ」について、日本歯科大学が有する舌・口腔等に関する医学的な知見をテストに活用した。
・「スプレー缶塗料の液漏れ」に関して（社）日本エアゾール協会に同種事例、原因の見解などを聞き、テストに活用した。
・「水で濡らすだけで冷感が得られることをうたったタオルー湿疹・かぶれの原因となることもー」に関し、冷感タオルについて、製品評価技術基盤機構（NITE）が扱った冷却パッドの使用に伴う事故に関する製品情報や検出成分、テスト方法等について情報提供を受け、テストに活用した。
・「ガスコンロによる一酸化炭素中毒」について、家庭用卓上型ガスコンロに関して、（財）日本ガス機器検査協会に不完全燃焼が起きる要因の見解などを聞き、テストに活用した。

ⅱ．　外部試験機関等への委託

－年度計画内容－
定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。

◎業務の概要

必要なテストを効率よく実施するため、ＪＩＳ（日本工業規格）や食品衛生法などの公的な規格・基準に基づく定型的テストは、専門の試験検査機関にテストを委託するとともに、高度に専門的な知識や施設・機器などが必要なテストは、経験や知見を有する試験研究機関等へ委託する。

◎年度計画実施状況

食品衛生法やＪＩＳ等の規格・基準に基づく定型的なテストは、８４項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。また、ガラスのひずみ観察等の専門性が高いテストは、６５項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。定型的なテストや専門的なテストを外部機関へ委託した主な事例は以下のとおり（外部試験機関等への委託は別添資料２３を参照）。

○定型的な規格・基準に基づくテスト事例
・ベビーカーのベルトの留め具の折損に関してシートベルトの強度試験（SG基準　乳母車）
・背もたれの接合部分から折れた組み立て椅子に関する強度試験（JIS）
・水に濡らして使用するタオルの皮膚障害に関する抗菌剤の定量試験（医薬部外品原材料規格２００６）
・子どもが使用することのあるアクセサリーについてカドミウム、鉛の溶出試験（食品衛生法）
・ラジウム温泉と同等になるとうたった浴用岩石と岩塩についてラドン濃度の測定（鉱泉分析法指針）
・組成表示に問題が疑われた紳士セーターについて混用率測定（JIS）
・ソフトコンタクトレンズ保存液の一般細菌及びカビ数の測定（衛生試験法）

・オレンジジュースの味について糖度の測定（JAS 法及び栄養表示基準）

○専門性の高いテスト事例
・加圧を利用したスパッツの着用時の衣服圧、筋組織内の酸素動態測
・ステロイドの含有が疑われた化粧品のステロイド成分の測定
・亀裂が入ったガラステーブルの破面・ひずみ観察
・測定値が疑わしい放射線測定器の性能
・流し台のサビに関する材質分析（PMI 分析）
・握りが破損し顔面を負傷した自転車用空気入れの金属部及び樹脂部の破面観察

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

ｉ．商品テスト実施機関に関する情報の収集・提供

－年度計画内容－
　テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を更新し、ホームページを通じて情報提供する。

◎業務の概要
　消費生活センター等が製品事故の原因究明などの調査に外部の商品テスト実施機関を活用できるよう、国や都道府県等の公的試験研究機関を始め、公益法人（財団法人、社団法人等）や民間の試験研究機関、大学などが実施する対象商品や試験内容などに関する情報を収集し、ホームページを通じて情報提供する。

◎年度計画実施状況
　平成２３年度は、新規の登録（１機関）や削除（２機関)、統合等のほか、２０機関の試験に関わる内容や連絡先などの登録情報を更新した。また、消費生活センターから「使い捨てカイロの中の鉄の分析（酸化の有無)」「かつらの材質分析」「廃油で作成する石けんの成分分析」「クリーニングの試験機関」など様々な検査に関する外部テスト機関の問合せに対し、ホームページの商品テスト実施機関を紹介し、活用の促進を図った。
　商品テスト実施機関の内訳と情報提供項目は以下のとおりである。

○情報提供した商品テスト実施機関（262 機関）の内訳
・　国や都道府県等の公的試験研究機関　89 機関
・　公益法人（財団法人、社団法人等）の試験研究機関　105 機関
・　民間の試験研究機関　56 機関
・　大学、大学附置研究所、大学共同利用機関法人　4 機関
・　その他　8 機関

○主な提供情報
・　試験機関名・住所・連絡先・ＵＲＬ・機関分類 他
・　受入商品（食品、家電製品、玩具・遊具、繊維製品 、プラスチック製品、自動車・自転車用品　等)
・　受入対象（個人、行政機関、企業・団体　等)
・　試験項目（電気用品安全法、食品衛生法、日本工業規格　等)
・　試験設備・試験機器等（クリーンルーム、蛍光Ｘ線分析装置、ＧＣ－ＭＳ、ＩＣＰ発光分析装置、ＦＴ－ＩＲ、ＨＰＬＣ、走査電子顕微鏡、デジタルマイクロスコープ　等)
・　事業所・出張所　等
・　事業登録・認定・認証　等

ⅱ．商品テスト情報の収集・提供

－年度計画内容－
消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。

◎業務の概要

全国の消費生活センターが実施した商品テスト情報の共有・活用を図るため、情報を収集し、消費生活年報等を通じて情報提供する。

◎年度計画実施状況

消費生活センターが平成２２年度に実施した苦情処理テスト及び商品テスト（比較・試買テスト等）の実施状況に関する情報を収集し、「消費生活年報2011」により消費生活センターに情報提供・共有することで相談処理等への活用を図った。（消費生活センターの商品テスト事例は別添資料２４を参照）。消費生活センターの商品テスト実施状況は以下のとおり。

苦情処理テスト実施件数

商品分類／実施機関	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	(被服品)クリーニング	(その他)クリーニング	合計
都道府県センター	69	228	88	82	64	41	1	13	12	191	8	797
政令指定都市センター	15	63	17	6	27	21	2	13	2	55	1	222
市区町村センター	20	114	49	16	30	25	5	5	1	58	1	324
合　計	104	405	154	104	121	87	8	31	15	304	10	1,343

商品テスト（比較・試買テスト等）実施件数

商品分類／実施機関	商品一般	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング	合計
都道府県センター	0	8	9	1	1	3	0	0	1	0	0	23
政令指定都市センター	0	2	3	1	0	1	0	0	0	0	0	7
市区町センター	0	9	3	1	2	0	1	0	0	0	0	16
合　計	0	19	15	3	3	4	1	0	1	0	0	46

（８）中核機関としての役割強化

－年度計画内容－ 　消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。

◎業務の概要

　センターの中核機関としての役割を強化するための関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策については、消費者庁が中心となって検討を行った結果を踏まえ対応を行うこととしている。また、消費者庁及び消費者委員会設置法（附則第３項）には、「国民生活センターの業務及び組織その他の消費者行政に係る体制の更なる整備を図る観点から検討を加え、必要な措置を講ずる」とされている。

◎年度計画実施状況

　平成２２年１２月７日に閣議決定された、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針を受けて、同年１２月２４日から消費者庁と当センターの幹部をメンバーとして開催されていた「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」では、平成２３年８月２６日の取りまとめにおいて、国民生活センターの各機能については、平成２５年度に消費者庁への移管・一元化を目指すとされた。この取りまとめを受けた政務三役の協議の結果、「タスクフォースの結論を踏まえ、平成２２年末に閣議決定された『独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針』に沿って更に検討を進めることとし、先行的に取り組める事項については『試行』を実施するほか、第三者を含めた検証の機会も設けた上で、政府の独立行政法人改革の動きを視野に入れて、然るべき時期に政務としての判断を行う」こととされた。

　続いて、平成２３年１０月１２日より開催された「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」では、その中間取りまとめ（同年１２月６日）において、「国へ移行することが現実的」とされ、これを受けた同年１２月２７日の政務決定においては、「国へ移行することが妥当」としつつ、具体的な移行の在り方については、別途検討の場を設けて平成２４年夏までに結論を得るとされた。

　その後、平成２４年１月２０日に閣議決定された「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成２５年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、同年２月２２日からは「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」が開催されており、この夏までに取りまとめを行うこととなっている。

表：国民生活センターの在り方の見直し検討状況

会議名	実施状況	備考
国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース	○タスクフォース 第１回　平成22年12月24日 第２回　平成23年１月28日 第３回　〃　２月16日 第４回　〃　３月３日 第５回　〃　３月29日 第６回　〃　４月13日 第７回　〃　４月20日 第８回　〃　４月27日 第９回　〃　５月10日	・消費者庁と国民生活センターの幹部にて討議。 ・消費者団体、弁護士、自治体、事業者等の意見を聞きながら議論を行った。また、公開ヒアリングを２回、シンポジウムを４回開催した。

会議名	実施状況	備考
	第10回　〃　５月13日 第11回　〃　６月14日 第12回　〃　６月24日 第13回　〃　６月27日 第14回　〃　７月21日 第15回　〃　８月26日 ○パブリックコメント 平成23年５月13日～６月９日 ※インターネット、郵送、FAX にて中間整理についての意見を募集。 ○公開ヒアリング 第１回　平成23年５月26日（東京） 第２回　〃　６月５日（福岡） ○公開シンポジウム 第１回　平成23年７月23日（名古屋） 第２回　〃　７月31日（札幌） 第３回　〃　８月４日（東京） 第４回　〃　８月22日（大阪）	
国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議	第１回　平成23年10月12日 第２回　〃　10月20日 第３回　〃　11月９日 第４回　〃　11月17日 第５回　〃　11月24日 第６回　〃　11月30日 第７回　〃　12月６日	主宰者：後藤斎 内閣府副大臣、 座長：野村豊弘学習院大学法学部教授 委員：座長を含め10人（学識経験者、消費者団体、弁護士、事業者、地方自治体）
国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会議	第１回　平成24年２月22日 第２回　〃　３月２日 第３回　〃　３月14日 第４回　〃　３月23日 *第５回　〃　４月10日* *第６回　〃　４月25日* *第７回　〃　５月17日* *第８回　〃　５月30日* *第９回　〃　６月11日* *第10回　〃　６月19日* *第11回　〃　６月29日*	主宰者：後藤斎 内閣府副大臣、 座長：大森彌 東京大学名誉教授 委員：座長を含め11人（学識経験者、消費者団体、弁護士、事業者、地方自治体）

※斜字体は平成 23 年度以外

（９）地方公共団体に対する支援

－年度計画内容－
　地方の消費生活相談体制の強化を図るため、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。

◎業務の概要
　消費生活相談体制の強化のために、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対して、実務経験豊富な「消費生活相談専門家（当センター理事長が委嘱）」が定期的に巡回し、相談への対応や困難事案の解決等に関する助言を実施する。

◎年度計画実施状況
（ｉ）消費生活相談専門家による巡回訪問事業
　地域の消費生活相談体制の強化のためには、最前線の市区町村窓口におけ

る相談担当者の実務能力向上を図ることが不可欠であることから、経験豊富な消費生活相談員（501名）を消費生活相談専門家として委嘱した。専門家は、経験の浅い相談員が一人で対応している窓口や自治体職員が他の業務と兼務している窓口等を巡回し、相談への対応、困難事案への解決等に関して助言等を実施した。平成２３年度においては、４７都道府県を通じて各市町村の巡回希望調査を実施し、45都道府県449市町村を巡回した。

巡回訪問先：45都道府県の449市町村
巡回訪問回数：5,317回

消費生活相談専門家が助言した内容は以下のとおり。
・相談処理への助言
・ＰＩＯ－ＮＥＴ、相談カードの書き方
・相談を受ける上での心構え等
・特商法等の専門分野に関する助言
・消費者教育・啓発

（ⅱ）被災地への専門家派遣
また、東日本大震災の被災地においては、自治体の相談窓口の機能が低下する一方で、生活再建に伴う消費生活相談への対応が必要であることから、被災地の相談窓口等に消費者問題の専門家を派遣する事業を消費者庁と共同で平成２３年５月から開始した。

派遣対象：岩手県、宮城県、福島県、茨城県の自治体
実施回数：2,350回
派遣した専門家：・弁護士
・司法書士
・土地家屋調査士
・税理士
・建築士
・行政書士
・社会保険労務士
・ファイナンシャルプランナー
・社会福祉士

（ⅲ）地方自治体への放射性物質検査機器の貸与事業
①目的
消費者の安全・安心の確保に向け、地方自治体における住民が消費する食品等の放射性物質検査体制整備を支援するため、放射性物質検査機器の貸与及び自治体へのサポートを消費者庁と共同で行っている。

②検査機器の貸与
・対象
消費者の安全・安心を確保するために、都道府県及び市町村（特別区含む。）が自ら実施する放射性物質の検査。（都道府県から市町村への転貸及び複数の市町村による共同利用も可能。検査の実施事務の委託も可能）
検査対象は、検査機器の性能の範囲内で上記の目的に沿うもの。
・貸与する検査機器
原則として、簡易型ガンマ線スペクトロメーターとし、検査機器のメンテナンスにかかる経費、検査事務を外部委託する場合の委託費については、貸与先の自治体において負担。
貸与期間は、平成24年３月末までの間。平成24年度以降は１年度ごとに更新予定。

３．予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画
別紙１～３参照。

４．短期借入金の限度額

－年度計画内容－ 短期借入金の限度額は、７億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。

該当なし

５．不要財産の処分に関する計画

－年度計画内容－ 平成２０年度補正予算（第２号）により措置された「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費のうち、平成２４年度末までの所要見込み額を除いた額を、平成２３年度中に不要財産として国庫納付する。

◎業務の概要
平成２０年度補正予算（第２号）により措置された「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費のうち、平成２４年度末までの所要見込み額を除いた額を、平成２３年度中に不要財産として国庫納付する。

◎年度計画実施状況
当該経費の執行計画等について、消費者庁と協議を行い、新たに地方消費者行政支援に資するため、「地方自治体に貸与する放射能測定器の購入」、「震災関連相談専門家事業」及び「苦情処理テスト拡充に係る商品テスト機器整備」に取り組むための所要額を含め改めて見直しを行った結果、5,836,781 千円を、不要財産として平成２４年３月１５日に国庫納付した。

６．重要な財産の処分等に関する計画

該当なし

７．剰余金の使途

該当なし

８．その他内閣府令で定める業務運営に関する事項

（１）施設・設備に関する計画
該当なし

（２）人事に関する計画

ⅰ．常勤職員の増加抑制

－年度計画内容－ 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。

◎業務の概要
業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努めつつ、業務量の増加に応じて適正な人員を配置することとしている。

◎年度計画実施状況
東日本大震災に関連した「震災に関する悪質商法１１０番」の実施や被災

地への専門家派遣等、喫緊の重要課題に対応するために業務量が著しく増大していることから、これに対応するため、適正な人員を配置するなど業務運営の効率化により、期末における常勤職員数は 126 となり、その増加抑制に努めた。

表：職員数の推移

	職員数 （期首）	職員数 （期末）
平成 19 年度	114	114
平成 20 年度	117	120
平成 21 年度	122	124
平成 22 年度	127	126
平成 23 年度	126	126

ⅱ．職員の資質向上のための取組み

－年度計画内容－
職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

◎業務の概要

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

◎年度計画実施状況

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、当センターの組織･運営等に係る研修及び個別業務に関連した研修を行った（外部の専門機関の研修への派遣を含む)。

組織・運営等に関する研修については、「特定商取引に関する法律の活用」（11 回)、「情報セキュリティ」（３回)、「メンタルヘルス」等に係る研修を行った。また、個々の業務に関連する研修については、システムなど IT 技術に関する研修、食品分析に関する研修、電気・自動車の工業技術に関する研修、消費者トラブルの解決に関する実務研修等、専門機関の各種研修会に職員を派遣し研鑽を図った。

これらの研修への参加人数は延べ 1,102 名、研修の開催総件数は 135 件であった。

（３）中期目標期間を超える債務負担

－年度計画内容－
中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。

◎業務の概要

センター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うこととする。

◎年度計画実施状況

ＰＩＯ－ＮＥＴシステムを効率的に運用するため、機器の調達を行い、次期中期目標期間にわたって契約（平成２６年度末までの賃貸借契約）を締結した。

（４）積立金の処分に関する事項

該当なし

Ⅵ．財務の状況

１．財務諸表の要約

① 貸借対照表

（単位：千円）

資産の部		負債及び純資産の部	
科目	金額	科目	金額
流動資産	3,448,672	流動負債	3,314,797
現金及び預金	3,137,138	運営費交付金債務	2,761,844
その他	311,534	その他	552,953
固定資産	9,075,516	固定負債	773,383
有形固定資産	9,065,264	資産見返負債	495,230
無形固定資産	252	長期リース債務	278,153
投資その他の資産	10,000	（負債合計）	4,088,179
		資本金	
		政府出資金	9,166,547
		資本剰余金	△737,292
		利益剰余金	6,753
		（純資産合計）	8,436,008
（資産合計）	12,524,188	（負債純資産合計）	12,524,188

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているので、合計とは一致しない場合がある。

② 損益計算書

（単位：千円）

区分	金額
経常費用(A)	3,598,108
業務経費	3,094,696
人件費	979,934
減価償却費	238,961
その他	1,875,801
一般管理費	495,079
人件費	273,952
減価償却費	13,680
その他	207,447
財務費用	8,333
経常収益(B)	3,596,115
運営費交付金収益	3,317,999
自己収入	160,666
その他	117,450
臨時損失(C)	348
当期総損失(B-A+C)	2,341

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているので、合計とは一致しない場合がある。

③ キャッシュ・フロー計算書

（単位：千円）

区　　分	金　　額
Ⅰ 業務活動によるキャッシュ・フロー(A)	△164,678
人件費支出	△1,224,454
運営費交付金収入	3,143,540
自己収入	162,218
その他収入・支出	△2,245,982
Ⅱ 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	8,318,417
Ⅲ 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	△5,968,450
Ⅳ 資金増加額（又は減少額）(D=A+B+C)	2,185,289
Ⅵ 資金期首残高(F)	951,849
Ⅶ 資金期末残高(G=F+E)	3,137,138

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているので、合計とは一致しない場合がある。

④ 行政サービス実施コスト計算書

（単位：千円）

区　　分	金　　額
Ⅰ 業務費用	3,437,789
損益計算書上の費用	3,598,456
（控除）自己収入等	△160,666
（その他の行政サービス実施コスト）	
Ⅱ 損益外減価償却相当額	117,987
Ⅲ 損益外減損損失相当額	－
Ⅳ 損益外利息費用相当額	－
Ⅴ 損益外除売却差額相当額	1,203
Ⅵ引当外賞与見積額	1,765
Ⅶ 引当外退職給付増加見積額	△32,270
Ⅷ 機会費用	83,615
Ⅸ （控除）法人税等及び国庫納付額	0
Ⅹ 行政サービス実施コスト	3,610,089

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているので、合計とは一致しない場合がある。

■　財務諸表の科目

①貸借対照表

現金及び預金　　：　現金及び預金（通知預金及び定期預金）
有形固定資産　　：　土地、建物、機械装置、車両、工具器具備品など独立行政法人が長期にわたって使用または利用する有形の固定資産
無形固定資産　　：　有形固定資産、投資有価証券以外の長期資産で、特許権、商標権、著作権など具体的な形態を持たない無形固定資産で、電話加入権が該当
投資その他の資産：　満期保有目的で保有する有価証券（国債及び商工債）
運営費交付金債務：　独立行政法人の業務を実施するために国から交付された運営費交付金のうち、未実施分の部分に該当する債務残高
短期リース債務　：　リース資産のうち貸借対照表日後１年以内に支払の期限が到来するリース債務
資産見返負債　　：　運営費交付金等により償却資産を取得した場合に計上する負債で、資産見返運営費交付金、建設仮勘定見返施設費が該当
政府出資金　　　：　国からの出資金であり、独立行政法人の財産的基礎を構成
資本剰余金　　　：　国から交付された施設費などを財源として取得した資産で独立行政法人の財産的基礎を構成するもの
利益剰余金　　　：　独立行政法人の業務に関連して発生した剰余金の累計額
繰越欠損金　　　：　独立行政法人の業務に関連して発生した欠損金の累計額

②損益計算書

業務費　：　独立行政法人の業務に要した費用
人件費　：　給与、賞与、法定福利費等、独立行政法人の職員等に要する費用
減価償却費　：　業務に要する固定資産の取得原価をその耐用年数にわたって費用として配分する経費
財務費用　：　利息の支払いに要する経費
運営費交付金収益：　国からの運営費交付金のうち、当期の収益として認識した収益
自己収入等　：　図書雑誌出版収入、研修宿泊収入、利子収入などの収益
臨時損益　：　固定資産の除却損、貸倒引当金戻入益、等が該当

③キャッシュ・フロー計算書

業務活動によるキャッシュ・フロー：
　独立行政法人の通常の業務の実施に係る資金の状態を表し、サービスの提供等による収入、原材料、商品又はサービスの購入による支出、人件費支出等が該当

投資活動によるキャッシュ・フロー：
　将来に向けた運営基盤の確立のために行われる投資活動に係る資金の状態を表し、固定資産や有価証券の取得・売却等による収入・支出が該当

財務活動によるキャッシュ・フロー：
　増資等による資金の収入・支出、債券の取得及び償還による収入・支出等、などが該当

④行政サービス実施コスト計算書

業務費用：
　独立行政法人が実施する行政サービスのコストのうち、独立行政法人の損益計算書に計上される費用

その他の行政サービス実施コスト：
　独立行政法人の損益計算書に計上されないが、行政サービスの実施に費やされたと認められるコスト

損益外減価償却相当額：
　償却資産のうち、その減価に対応すべき収益の獲得が予定されていないものとして特定された資産の減価償却費相当額（損益計算書には計上していないが、累計額は貸借対照表に記載されている）

損益外減損損失相当額：
　独立行政法人が中期計画等で想定した業務を行ったにもかかわらず生じた減損損失相当額（損益計算書には計上していないが、累計額は貸借対照表に記載されている）

引当外賞与見積額：
　財源措置が運営費交付金により行われることが明らかな場合の賞与引当金見積額（貸借対照表には計上していないが、仮に引き当てた場合に計上したであろう賞与引当金見積額を貸借対照表に注記している）

引当外退職給付増加見積額：

財源措置が運営費交付金により行われることが明らかな場合の退職給付引当金見積額（損益計算書には計上していないが、仮に引き当てた場合に計上したであろう退職給付引当金見積額を貸借対照表に注記している）

機会費用：
政府出資の純額に国債の利回りを参考にして、計算した機会費用の額が該当

２．財務状況

（１）財務諸表の概況

① 経常費用、経常収益、当期総損益、資産、負債、キャッシュ・フローなどの主要な財務データの経年比較・分析（内容・増減理由）

（経常費用）
平成 23 年度の経常費用は、3,598,108 千円と、前年度比 408,503 千円減（10.2％減）となっている。これは、外部委託費 194,969 千円減(23.2％減)、保守・修繕費 129,943 千円減（30.1％減）、賃借料 122,676 千円減（43.3％減）となったことが主な要因である。

（経常収益）
平成 23 年度の経常収益は、3,596,115 千円と、前年度比 411,905 千円減（10.3％減）となっている。これは、平成 22 年度において、システム更新に伴い、並行運用していた旧システムの運用経費の執行等がなくなったことにより、業務経費の費用が 361,214 千円減額となったことが主な要因である。

（当期総損益）
上記経常損益の状況及び臨時損失として固定資産除却損 348 千円を計上した結果、平成 23 年度の当期総損失は、2,341 千円となっている（前年度総利益は、1,403 千円である。）。

（資産）
平成 23 年度末現在の資産合計は、12,524,188 千円と、前年度比 6,398,892 千円減（33.8%減）となっている。これは、現金預金が 6,321,711 千円減（66.8％減）となったことが、主な要因である。

（負債）
平成 23 年度末現在の負債合計は、4,088,179 千円と、前年度比 6,277,362 千円減（60.6％減）となっている。これは、平成 20 年度補正予算により措置された地方消費者行政活性化事業の実施及び所要額の見直しに伴う不要財産の国庫納付等により運営費交付金債務が 6,237,377 千円減（△69.3％減）及び未払金が 95,397 千円減（ 20.9％減）等により流動負債が 6,300,891 千円減（65.5％減）となったことが、主な要因である。

（業務活動によるキャッシュ・フロー）
平成 23 年度の業務活動によるキャッシュ・フローは、164,678 千円と、前年度比 494,098 千円減（75.0％減）となっている。これは、原材料、商品又はサービスの購入による支出が、558,161 千円減（19.8％減）となったことが主な要因である。

（投資活動によるキャッシュ・フロー）
平成 23 年度の投資活動によるキャッシュ・フローは、8,318,417 千円と、前年度比 7,380,802 千円増（787.2％増）となっている。これは、定期預金の払戻が前

年度比15,207,000千円増（72.4%増）となったことが主な要因である。

（財務活動によるキャッシュ・フロー）
平成23年度の財務活動によるキャッシュ・フローは、5,968,450千円と、前年度比5,764,352千円増（2,824.3%増）となっている。これは、不要財産の国庫納付による支出（5,836,781千円）が主な要因である。

表：主要な財務データの経年比較

（単位：千円）

区　　分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
経常費用	3,032,552	3,047,484	3,696,037	4,006,611	3,598,108
経常収益	3,481,860	3,052,130	3,699,727	4,008,020	3,596,115
当期総利益（又は当期総損失（△））	449,148	4,150	3,540	1,403	△2,341
資産	9,733,041	20,511,397	20,161,992	18,923,080	12,524,188
負債	1,255,661	11,676,380	11,473,243	10,365,541	4,088,179
利益剰余金（又は繰越欠損金（△））	437,136	4,150	7,690	9,094	6,753
業務活動によるキャッシュ･フロー	199,759	9,849,971	360,627	△658,776	△164,678
投資活動によるキャッシュ・フロー	△188,261	641,628	△10,462,326	937,614	8,318,417
財務活動によるキャッシュ・フロー	△159,680	△185,927	△122,760	△204,098	△5,968,450
資金期末残高	795,895	11,101,568	877,108	951,849	3,137,138

② セグメント事業損益の経年比較・分析（内容・増減理由）
（業務区分によるセグメント情報）
情報・分析業務の事業損益が前年度比3,476千円減〈231.2%減〉となったのは、リース資産の債務の減及び固定資産除却損によるもの、研修業務に事業損益が生じているのは、固定資産除却損に伴う資産見返運営費交付金戻入を行なったためである。また、相談業務及び法人共通の事業損益は、リース資産の会計処理等によるものである。

表：事業損益の経年比較（業務区分によるセグメント情報）

（単位：千円）

区　　分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
広報業務	0	107	50	6	0
情報・分析業務	△2,883	4,426	3,728	1,504	△1,972
相談業務	0	58	△46	△66	△44
商品テスト業務	0	0	0	0	0
研修業務	0	0	18	0	31
企画調整業務	0	0	0	0	0
ＡＤＲ業務	－	0	0	0	0
法人共通	452,191	54	△60	△34	△7
合計	449,308	4,646	3,689	1,409	△1,992

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているので、合計とは一致しない場合がある。

③ セグメント総資産の経年比較・分析（内容・増減理由）
広報業務の総資産は、70,693千円と、前年度比4,255千円増（6.4%増）となっている。これは、たな卸資産の増によるものである。また、商品テスト業務の総

資産は326,956千円と、前年度比98,232千円増（42.9%増）となっている。これは、放射能測定器等のテスト機器の有形固定資産取得によるものである。上記以外の業務の総資産は、517,048千円と前年度比50,617千円減（8.9%減）となっている。これは、固定資産の減価償却等によるためである。法人共通の総資産は、11,609,490千円と、前年度比6,450,763千円の減（35.7%減）となっている。これは、不要財産の国庫納付に伴う現金及び預金の減等によるためである。

表：セグメント総資産の経年比較（業務区分によるセグメント情報）

（単位：千円）

区　　分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
広報業務	46,914	64,011	62,873	66,438	70,693
情報・分析業務	440,629	306,042	670,467	545,893	496,655
相談業務	5,708	2,402	12,683	9,106	7,584
商品テスト業務	176,877	167,008	285,831	228,724	326,956
研修業務	12,946	7,691	6,575	7,866	8,949
企画調整業務	12,740	1,919	2,997	2,371	2,019
ＡＤＲ業務	－	1,871	2,935	2,429	1,841
法人共通	9,037,223	19,960,451	19,117,628	18,060,253	11,609,490
合　　計	9,733,041	20,511,397	20,161,992	18,923,080	12,524,188

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているので、合計とは一致しない場合がある。

④　目的積立金の申請、取崩内容等

平成２３年度の当期総損失は、△2,341千円となった。これは、リース取引による損益に与える影響額によるものであり、当該影響額を除いた当期総利益は、0千円であることから、目的積立金の申請は行わない。

⑤　行政サービス実施コスト計算書の経年比較・分析（内容・増減理由）

平成２３年度の行政サービス実施コストは、3,610,089千円と、前年度比361,393千円減（9.1%減）となっている。これは、情報システム機器の刷新等に伴う旧システム機器の賃借料及び外部委託費等の減等により業務費用が前年度比350,532千円減（9.3%減）、損益外減価償却相当額が前年度比14,345千円減（10.8%減）となったことが主な要因である。

表：行政サービス実施コストの経年比較

（単位：千円）

区　　分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
業務費用	2,875,183	2,920,097	3,479,724	3,788,322	3,437,789
うち損益計算書上の費用	3,032,552	3,047,484	3,696,037	4,006,617	3,598,456
うち自己収入（控除）	△157,368	△127,386	△216,312	△218,295	△160,666
損益外減価償却相当額	133,197	141,819	149,808	132,333	117,987
損益外減損損失相当額	0	252	－	－	－
損益外利息費用相当額	－	－	－	－	－
損益外除売却差額相当額	－	－	－	280	1,203
引当外賞与見積額	△1,818	△2,657	△7,358	△2,516	1,765
引当外退職給付増加見積額	△71,283	△84,057	△82,832	△55,052	△32,270
機会費用	103,362	113,036	122,145	108,115	83,615
(控除)法人税等及び国庫納付金	－	－	－	－	－
行政サービス実施コスト	3,038,640	3,088,489	3,661,488	3,971,482	3,610,089

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているので、合計とは一致しない場合がある。

（２）施設等投資の状況（重要なもの）

①当事業年度中に完成した主要施設等
該当なし

②当事業年度中に処分した主要施設等
該当なし

（３）予算・決算の概況

（単位：千円）

区分	平成 19 年度		平成 20 年度		平成 21 年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収　入	3,546,851	3,083,732	13,339,991	13,693,631	3,345,448	4,216,034
運営費交付金	2,803,118	2,803,118	12,842,371	12,842,371	3,201,746	3,201,746
事業収入等	252,800	157,546	143,702	127,574	143,702	216,525
施設整備費補助金収入	490,933	123,068	353,918	723,686	－	797,762
支　出	3,546,851	3,200,797	13,339,991	4,188,515	3,345,448	3,825,798
業務経費	1,541,703	1,440,784	11,425,084	1,935,747	1,787,441	2,360,904
一般管理費	235,021	343,082	227,970	226,841	221,131	212,348
人件費	1,279,194	1,299,614	1,333,019	1,317,978	1,336,876	1,252,546
施設整備費	490,933	117,315	353,918	707,949	－	

区分	平成 22 年度		平成 23 年度		
	予算	決算	予算	決算	差額理由
収入	6,261,878	4,237,079	10,451,696	10,064,195	
運営費交付金	3,201,746	3,201,746	3,143,540	3,143,540	
事業収入等	143,702	218,524	143,702	161,159	出版収入・利子収入増
前年度からの繰越金	2,916,430	816,809	7,164,454	6,759,496	
支出	6,261,878	3,934,281	10,451,696	9,563,798	
業務経費	4,744,127	2,461,568	3,119,461	2,282,618	H23 予算執行減
一般管理費	214,497	220,687	210,058	209,997	
人件費	1,303,254	1,252,026	1,285,396	1,234,402	
国庫納付金	－	－	5,836,781	5,836,781	

（注）平成２０年度は、平成２０年度補正予算（第１号）により措置された「安心実現のための緊急総合対策」の消費者政策強化対策に係る経費及び平成２０年度補正予算（第２号）により措置された「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費が含まれていることから増額となっている。

（４）経費削減及び効率化目標との関係

当法人は、当中期目標及び中期計画において、①一般管理費（人件費を除く。）については、前年度比 3%以上、②業務経費については、前年度比 1%以上、の経費の削減を図る、③総人件費については、平成 17 年度を基準とし 5 年間 5%以上削減（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分）を除く。）、平成２３年度もその取組を継続する計画の着実な実施を行う、とした。

上記①の目標を達成するため、一般管理費予算額に 3.0%の効率化を織り込むとともに、外部委託費の削減等により平成 23 年度予算額に対して決算額は△0.03%の効率化を図った。上記②の目標を達成するため、業務経費予算額（既定分）に 1%の効率化を織り込むとともに、情報システム機器借料の削減及び既存啓発資料の活用等、業務運営の効率化を図り、平成 22 年度予算額（既定分）に対して、決算額は前年度比△21.5%の経費の効率化を図った。上記③については、平成 17 年度に対して△ 8.2%の削減となっている。

３．事業の説明

（１）広報業務

広報業務は、消費生活に役立つ実用的な情報を提供することを目的に、月刊誌「国民生活」及び小冊子「くらしの豆知識」の発行、広報活動、ホームページの運営を行っている。

平成２３年度における経常収益は、運営費交付金収益 131,778 千円、自己収入 98,815 千円、資産見返運営費交付金戻入 2,370 千円となっている。平成２３年度における経常費用は、人件費 114,390 千円、その他業務費用 116,203 千円、減価償却費 2,370 千円となっている。

（２）情報・分析業務

情報・分析業務は、全国消費生活情報ネットワーク・システムの運営・管理及びこのシステムを通じて収集された情報の分析・提供を行っている。

平成２３年度における経常収益は、運営費交付金収益 1,306,978 千円、資産見返運営費交付金戻入 34,709 千円となっている。平成２３年度における経常費用は、人件費 195,191 千円、その他業務費用 981,541 千円、減価償却費 166,929 千円となっている。事業損益は、△1,972 千円であり、これはリース資産の会計処理及び固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

（３）相談業務

相談業務は、消費者からの消費生活に関する相談の受付・処理、各地の消費生活センターの相談処理の支援、消費者苦情処理専門委員会の運営及び相談処理を通じた情報提供並びに生活面の調査の実施を行っている。

平成２３年度における経常収益は、運営費交付金収益 454,91 千円、自己収入 910 千円、資産見返運営費交付金戻入 2,352 千円となっている。平成２３年度における経常費用は、人件費 210,676 千円、その他業務費用 243,868 千円、減価償却費 3,672 千円となっている。事業損益は、△44 千円であり、これはリース資産の会計処理及び固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

（４）商品テスト業務

商品テスト業務は、人の生命・身体等に重大な影響を及ぼすような商品について、消費者被害の救済や拡大防止、再発防止のためにテストの実施及び危害情報に関する情報提供を行っている。

平成２３年度における経常収益は、運営費交付金収益 315,366 千円、資産見返運営費交付金戻入 62,928 千円となっている。平成２３年度における経常費用は、人件費 204,226 千円、その他業務費用 111,140 千円、減価償却費 62,928 千円となっている。

（５）研修業務

研修業務は、自治体の消費者行政担当職員や消費生活相談員及び企業の消費者窓口担当者等を対象とした研修を行っている。

平成２３年度における経常収益は、運営費交付金収益 140,042 千円、自己収入 18,763 千円、資産見返運営費交付金戻入 1,681 千円となっている。平成２３年度における経常費用は、人件費 76,843 千円、その他業務費用 81,961 千円、減価償却費 1,650 千円となっている。事業損益は、31 千円となっており、固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

（６）企画調整業務

企画調整業務は、当センター業務の企画・立案、消費者団体・事業者団体等との情報交換及び消費生活相談専門家巡回訪問事業並びに消費生活専門相談員資格認定事業を行っている。

平成２３年度における経常収益は、運営費交付金収益 376,725 千円、自己収入 18,383 千円、資産見返運営費交付金戻入 841 千円となっている。平成２３年度における経常費用は、人件費 100,936 千円、その他業務費用 294,172 千円、減価償却費 841 千円となっている。

（７）ＡＤＲ業務

ＡＤＲ業務は、重要消費者紛争の裁判外紛争解決手続を行っている。

平成２３年度における経常収益は、運営費交付金収益 132,837 千円、資産見返運営費交付金戻入 572 千円となっている。平成２３年度における経常費用は、人件費 58,217 千円、その他業務費用 74,620 千円、減価償却費 572 千円となっている。

（８）法人共通（管理業務）

管理業務は、当センターにおける総務及び経理に関する業務を行っている。

平成２３年度における経常収益は、運営費交付金収益 459,363 千円、自己収入（事業外収入)23,795 千円､資産見返運営費交付金戻入 11,998 千円となっている。平成２３年度における経常費用は、人件費 273,924 千円、その他事務所の管理等費用 207,559 千円、減価償却費 13,680 千円となっている。事業損益は、△7 千円であり、これはリース資産の会計処理に伴うものである。

－以　上－

別紙１

平成２３年度の年度計画に沿った予算の計画額及び決算額は以下の通りである。

平成２３年度予算

（単位：百万円）

区　　別	計　画　額	決　算　額	差　　額
収入			
運営費交付金	３，１４４	３，１４４	０
事業収入等	１４４	１６１	△１７
前年度からの繰越額	７，１６４	７，０３５	１２９
計	１０，４５２	１０，３４０	１１２
支出			
業務経費	３，１１９	２，６０５	５１４
一般管理費	２１０	２１０	０
人件費	１，２８５	１，２３４	５１
国庫納付金	５，８３７	５，８３７	０
計	１０，４５２	９，８８６	５６５

（注）各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【実績額の説明】

１．収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し１７百万円増加しているのは、研修宿泊収入が６百万円減収となったものの、図書雑誌出版収入が購読者の増加により１３百万円及び事業外収入が（利子収入、雑収入）１０百万円、それぞれ増収となったためである。

２．収入の「前年度からの繰越額」の実績額７，０３５百万円は、「地方支援事業」※の平成２３年度における執行額及び当該事業の所要額の見直しによる不要財産の国庫納付額である。

※「地方支援事業」は、平成２０年度補正予算において措置された消費者政策強化対策に係る経費で、関係機関と調整のうえ、平成２１年度から３年程度、地方消費者行政活性化事業を支援するとしている。

３．支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、２３年度既定予算分は、情報システム機器の借料削減やその他の経費の抑制等を図ったことにより、予算額が３８５百万円減少したものである。なお、地方支援事業については、放射能物質検査機器の購入にあたり、一般競争入札を実施したこと等により、予算額を１２９百万円下回った。

別紙２

平成２３年度の年度計画に沿った収支計画の計画額及び実績額は以下の通りである。

平成２３年度収支計画

（単位：百万円）

区　　別	計　画　額	実　績　額	差　　額
費用の部	４，６２８	３，５９８	１，０３０
経常費用	４，６２８	３，５９８	１,０３０
業務経費	２，８８６	１，８９５	９９０
一般管理費	２００	２０７	△８
人件費	１，２８５	１，２３４	５１
減価償却費	２４９	２５３	△４
財務費用	８	８	０
収益の部	４，６２５	３，５９６	１，０２９
経常収益	４，６２５	３，５９６	１，０２９
運営費交付金収益	４，３６９	３，３１８	１，０５１
事業収入等	１４３	１６１	△１７
資産見返運営費交付金戻入	１１３	１１７	△５
経常損失	２	２	△０
臨時利益	－	－	－
臨時損失	－	０	△０
目的積立金取崩	－	－	－
当期総損失	２	２	△０

（注）各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【実績額の説明】

１．費用の部の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、既定予算分については、情報システム機器の借料削減やその他の経費の抑制等を図ったことによるほか、「地方支援事業」に係る予算の執行が少なかったためである。

２．収益の部の「運営費交付金収益」の実績額が計画額に比し減少しているのは、２３年度既定予算分について、経費抑制により収益化しなかったことによるほか、「地方支援事業」に係る予算で、固定資産を取得したことによる支出が少なかったことにより、収益しなかったためである。

３．「事業収入等」の実績額が計画額に比し増加しているのは、図書雑誌出版収入、及び事業外収入（利子収入、雑収入）の増収によるものである。

別紙３

平成２３年度の年度計画に沿った資金計画の計画額及び実績額は以下の通りである。

平成２３年度資金計画

（単位：百万円）

区　　別	計　画　額	実　績　額	差　　額
資金支出	３９，０７１	４０，６０７	△１，５３６
業務活動による支出	４，４０５	３，４９７	９０９
投資活動による支出	２６，４０２	２８，００５	△１，６０２
財務活動による支出	５，９６９	５，９６８	０
翌年度への繰越金	２，２９５	３，１３７	△８４２
資金収入	３９，０７１	４０，６０７	△１，５３６
業務活動による収入	３，３０９	３，３３２	△２３
運営費交付金による収入	３，１４４	３，１４４	０
事業収入等	１６６	１８９	△２３
投資活動による収入	２６，３０３	２７，８１６	△１，５１３
財務活動による収入	－	０	０
前年度からの繰越金	９，４５９	９，４５９	０

（注）各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【実績額の説明】

１．資金支出の「業務活動による支出」の実績額が計画額に比し減少しているのは、既定予算分及び地方支援事業分の執行額が、計画額より少なかったためである。また、「投資活動による支出」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の預入及び有形固定資産の取得のための支出が多かったためである。

２．資金収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し増加しているのは、図書雑誌出版収入及び利子収入が増加したためである。また、「投資活動による収入」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の払戻による収入が多かったためである。